OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN MANITOBA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

MAY 1998

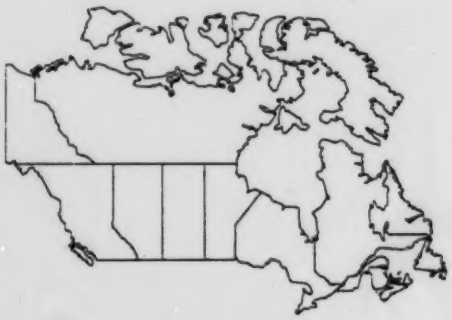
Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN MANITOBA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

MAY 1998

102-04221/

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN MANITOBA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH



Authors : Michel Wissell
Michel Gratton

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Point of view of representatives of the French-speaking community ..... - B1 -
2. Signs and documentation ..... - B2 -
3. Active offer ..... - B3 -
   a) Signs ..... - B4 -
   b) Greeting over telephone and in person ..... - B5 -
4. Service ..... - B7 -
   a) Availability of service in French on the telephone ..... - B7 -
   b) Availability of service in French in person ..... - B9 -
   c) Quality of service in French and courtesy ..... - B9 -
   d) Comparability ..... - B10 -
5. Linguistic capability ..... - B11 -
6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages ..... - B13 -
7. Informing the public of offices designated bilingual ..... - B14 -
8. Government transformations ..... - B15 -
9. Recommendations of the COL ..... - B16 -
10. Conclusion ..... - B17 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Agriculture and Agri-Food Canada ..... - C2 -
Canada Post Corporation ..... - C6 -
Canadian Heritage ..... - C15 -
Citizenship and Immigration Canada ..... - C16 -
Environment Canada ..... - C18 -
Farm Credit Corporation Canada ..... - C22 -
Foreign Affairs and International Trade ..... - C27 -
Health Canada ..... - C32 -
Human Resources Development ..... - C33 -
Industry Canada ..... - C42 -
Revenue Canada ..... - C46 -
Public Service Commission ..... - C49 -
Public Works and Government Services Canada ..... - C51 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C54 -
Statistics Canada ..... - C66 -
Western Economic Diversification ..... - C68 -

APPENDIX A - 1994 Recommendations
APPENDIX B - Glossary

Summary

This report is a follow-up on the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality services in English and in French. It deals with the situation in Manitoba. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to correct effectively any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are unsatisfactory. Moreover, they confirm concerns expressed by the French-speaking community of Manitoba. On the one hand, it is difficult to obtain quality service in French on a consistent basis, particularly by telephone. On the other, the overall two-language capability of the designated offices has diminished to a disturbing extent. This two-language capability is inadequate in over a third of the offices visited. Some offices nevertheless continue to provide quality service in both languages.

The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 74% to 84%. However, only 12 of the 31 offices we visited offered a greeting in both languages in person. As for two-language greeting on the telephone, it was provided consistently only in half the cases; this is a deterioration compared to the situation observed in 1994. The availability of service on the telephone in French has also slipped compared to 1994: in only 56% of cases were the designated offices able to provide service consistently. Service in person seems to have remained at substantially the same level as in 1994, only rising from 76% then to 78% in 1996. Finally, providing services in both official languages still does not form part of the routine functioning of most designated offices.

This report, which has been sent to deputy heads for comment, contains recommendations aimed at federal institutions that showed deficiencies. The comments received from the institutions show that our findings provide an accurate picture of the situation in the offices we visited. Our follow-up has already permitted some offices to take measures to correct deficiencies and most

others to make firm commitments to resolve problems. Despite these good intentions, the Commissioner of Official Languages (COL) will continue to conduct audits of offices designated bilingual in Manitoba until all deficiencies noted are corrected.

A) INTRODUCTION

1. Background

The OLA

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the Act, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

The Regulations

Treasury Board (TB) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TB coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services, at these designated offices, in the language of their choice.

COL study

In 1994, the COL undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the Act and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in both English and French) released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

should be noted that on March 17, 1995, TB asked federal institutions to analyze the linguistic capacity of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TB on their implementation. This exercise was completed in March 1996.

Separate reports

This study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Starting in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a 15-month period. Separate reports will be prepared for each province and territory. There will also be reports on the NCR and on services to the travelling public. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of the situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public in both official languages. This report deals with Manitoba.

Objective

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1996, at the time of our follow-up, 182 federal offices out of 820 were designated to provide two-language services in Manitoba. It is essential that, at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

Expectations

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TB's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Manitoba. We anticipated, however, finding occasional lapses,

since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Undertakings

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the Act and the Regulations.

Immediate corrective action

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which services of good quality are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices under inquiry. Therefore, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

Selection of institutions

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services*: the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation, the Department of National Revenue (income tax services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Department of Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Manitoba.

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

Consultation

Before beginning the follow-up, we had discussions with Franco-Manitoban community associations. In this way, we were able to determine their needs and concerns with respect to service delivery in the institutions with which their members have frequent contact.

Approach

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Manitoba trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors marked that services were not available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

Active offer and service over the telephone

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were really available in French at the numbers listed for this purpose in the Government of Canada section of the local telephone directory. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TB list and in the Annuaire des services en français au Manitoba* to identify any discrepancies. They made additional calls where the numbers did not agree.

Telephone calls

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language service and reception in French were consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or when the service was not available in French on each call, they indicated that two-language service and reception in French were available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language and service was

---

*Annual publication of the Société franco-manitobaine containing addresses and telephone numbers of federal offices providing services in French

available only in English, they indicated that there was no two-language reception and no service in French. In 1994, our auditors made two telephone calls to the numbers chosen and, if they were greeted in both languages or received service in French one time out of two, they made a third call to determine whether the greeting was bilingual and whether service was available in French.

On-site visits

The auditors visited each office to check signs, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audits. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations which would be included in the COL's report.

Provision of information

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in the report. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

Statistical data

As for limits, it should be noted that in the 1994 study the statistical data were weighted* and the results for Manitoba were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situations in the offices visited.

Other designated offices

Recommendations made in this report do not apply to the offices that we did not visit. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in the other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us

---

*More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

B) GENERAL OBSERVATIONS

Audit of offices

In the 1994 study we audited 70 designated offices in Manitoba. In the follow-up, we audited 35. The exercise took place in November 1996.

General remarks

The following pages present general observations on the offices of the federal institutions that were covered in the follow-up in Manitoba. The findings give a portrait of the situation in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and allow us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study. In this section, we also report the views of the associations representing the French-speaking community in Manitoba on the provision of services in French.

Number of offices designated bilingual

At the time of our 1994 study Manitoba had 879 federal offices, 220 of which were designated to provide services in both languages. In 1996, at the time of our follow-up, there were 820 offices, 182 of which were designated bilingual. There has thus been an overall decrease of some 7% in the number of federal offices. For offices designated to provide services in English and in French, the reduction is about 17%. This is a worrisome situation. TB representatives have assured us that they would examine the situation in the next few weeks. Considering the general quality of the service in French provided by designated federal offices in Manitoba, the concerns expressed by the representatives of the French-speaking community are not without justification.

1. Point of view of representatives of the French-speaking community

Discussion

Before beginning the follow-up, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) wanted to meet with representatives of Manitoba's French-speaking community. With spokespersons from nearly all community sectors present, the discussion was intended first to gather comments on the service in French provided by those federal institutions which are the subject of frequent contacts.

Concerns

The representatives identified the specific factors that might have an impact on the delivery of service in French in Manitoba. In their view, the absence of active offer continues and even seems to be worsening as the use of voice mail expands. In addition, they deplored the fact that TB does not inform them of the location of offices designated bilingual, unlike, for example, the provincial government, which took the initiative of publishing a directory of services available in French. Thus, some Francophones switch to English when they deal with the Government of Canada because they are not aware of the obligations of the offices in question and are not greeted in both languages. The representatives unanimously pointed out that, with one single exception, no federal institution consults them regularly. Further, the French-speaking community is often forgotten when the members of a national or regional committee are appointed.

Government Transformations

They added, moreover, that federal institutions increasingly call upon intermediaries or third parties to provide service to the public. This practice almost inevitably leads to a lower quality of service in French than that available to the English-speaking population. In addition, the representatives of the French-speaking community gave voice to the great concern they share about the devolution of federal responsibilities and about government transformations. In their view, these entail many risks of disengagement and loss of acquired rights. They will accordingly continue to monitor this whole issue very closely.

Confirmation

As the following pages show, the observations made during the follow-up corroborate on the whole what the representatives of Manitoba's French-speaking community told us.

2. Signs and documentation

Materials

In 1996, there was improvement in regard to nearly all the physical elements associated with the delivery of service in both official languages in designated offices in Manitoba. For example, exterior signage was in both languages at 100% of the designated offices we visited compared to 96% in 1994. Interior signage was bilingual at 97% of the offices and documentation was available in English and in French in 90% of cases. However,

the designated offices in Manitoba showed slippage with regard to the availability of forms in both official languages, the percentage declining from 96% in 1994 to 85% in 1996. A little more vigilance by managers of the designated offices and more awareness on the part of personnel responsible for first-line service would help to rectify the situation.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 Study**	**1996 Follow-up**
Exterior sign	96%	100%
Interior sign	81%	97%
Documentation	87%	90%
Forms	96%	85%

We have made specific recommendations to offices with deficiencies in this area.

3. Active offer

Section 28

Under Section 28 of the Act, federal institutions are required to offer clients the opportunity to choose the official language in which they wish to communicate, by ensuring that the "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to demand services in their language. On the contrary, the intent of the law is that federal institutions should invite members of the public to choose the official language in which they wish to communicate with them.

Public perceptions

The perception that members of the public have of the availability of services in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings, in person and on the telephone, in both official languages.

Evaluation

In 1994 we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wished to be served. This evaluation was based in part on the presence - or absence - of relevant signage, but more specifically on whether employees did or did not use a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in Manitoba were at least satisfactory in only 54% of cases.

New approach

In the present exercise, we limited ourselves to observing whether or not a two-language greeting was used on the telephone and in person, and the presence - or absence - of signs telling clients that they could be served in English or in French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide services in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is TB use the TB Secretariat's official symbol (see left), and other institutions have been required to use this or some other symbol.

Improvement

In 1994, 74% of designated offices in Manitoba used a sign (a pictogram) showing that service was available in English and in French. At the time of our visit in 1996, 84% of the offices in question displayed a symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it very difficult to understand why five designated offices still did not display a symbol eight years after the TB made its pictogram available to federal institutions.

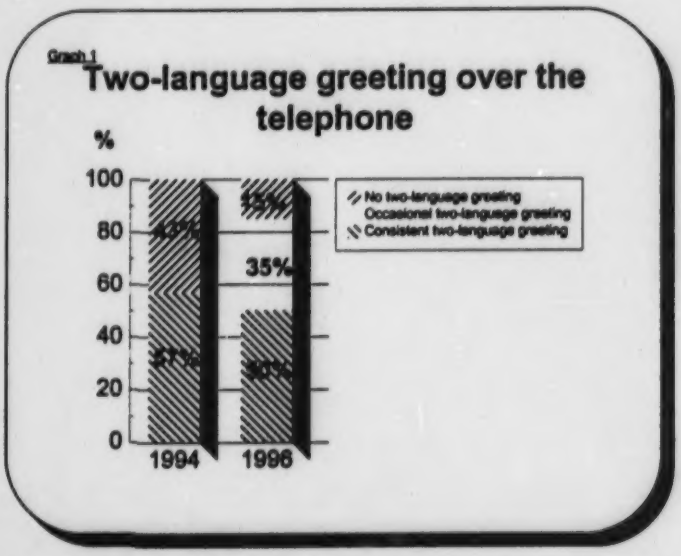
Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	*1994 Study*	*1996 Follow-up*
Present	74%	84%
Absent	26%	16%

b) Greeting over telephone and in person

Progress

At the time of our 1994 study, employees of federal institutions in Manitoba used a two-language greeting on the telephone in only 57% of cases. In 1996, we noted a certain inconsistency in the way the personnel of designated offices in Manitoba answered telephone calls. Employees used a two-language greeting **consistently** on the telephone in 50% of cases; they used a two-language greeting **occasionally** in 35% of cases; they **did not use a two-language greeting** in 15% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices were deficient in this respect.



Active offer in person is still inadequate.

In 1994 there was a two-language greeting in person in 43% of cases. On our recent visit, only 12 offices out of 31 (39%) received our auditor with a two-language greeting. This finding confirms an

essential point raised by the Franco-Manitoban associations we consulted. Federal institutions must take concrete measures to correct this deficiency that has gone on for too long.

Consequences of absence of active offer

When federal employees do not actively offer a choice of language, French-speaking clients from Manitoba are inevitably discouraged from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

Dissuasive effect

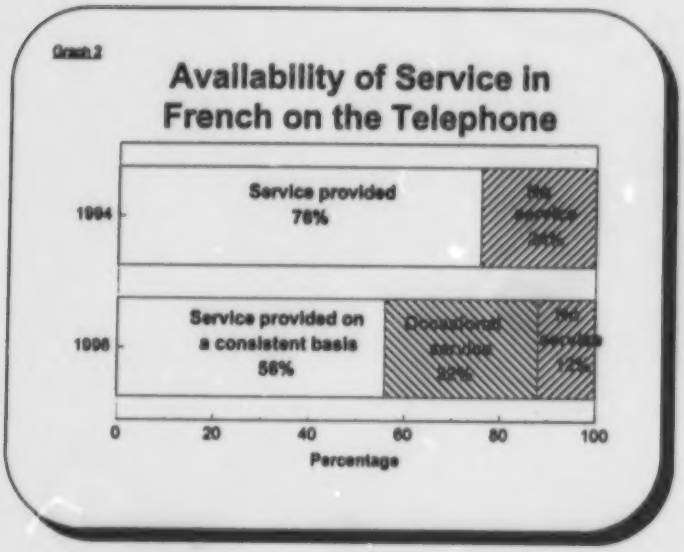
It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients need, and control access to those services. It is even more important for clients to be invited or encouraged to choose the language of communication when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP and Customs or National Revenue offices, and with institutions providing financial assistance, such as the offices of Agriculture and Agri-Food Canada, Industry Canada, the Farm Credit Corporation or the Canada Mortgage and Housing Corporation.

Service component

Active offer is, in short, an essential component of good service. The use of signs and of a greeting in both languages to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

4. Service

a) Availability of service in French on the telephone



Decline

During the 1994 study, employees at bilingual offices in Manitoba provided service in French in 76% of cases. In 1996, we noted some inconsistency in the way the personnel of designated offices answered telephone calls. Employees provided service in French **consistently** in only 56% of cases; they provided service in French **occasionally** in 32% of cases; and telephone service in French **was unavailable** in 12% of the offices audited.

Causes

The main factors accounting for this disappointing performance are as follows: many calls are directed to other offices, some of which are located in other centres or even outside Manitoba; in the absence of bilingual employees, clients are asked to leave messages on answering machines having messages recorded in English only; many of the numbers for service in French in the Manitoba telephone directory are incorrect; there are so few bilingual staff in some offices that if one employee is away, they are unable to provide service in French; managers do not check whether their staff are using the standard formulas and are following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situation in offices which showed deficiencies in this regard.

Toll-free numbers

We made several calls to toll-free lines. In five cases we obtained services in French without difficulty. In three cases we obtained service in French, but it was necessary for us to show patience, since the service was not necessarily comparable to that provided in English. In the three other cases service in French was not available. In our opinion, the services provided in French to Manitobans by means of toll-free telephone lines are too often hit-or-miss. In most cases these lines are answered outside the province. Measures must be taken immediately to rectify this regrettable situation which we had criticized in our 1994 study.

Role of reception staff

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting. We deplore the fact that some telephone reception clerks excuse themselves for not being able to speak French or, wishing to ensure that they fully understand the client's request, repeat it in English. In such situations, the offer of service conveyed by their two-language greeting is not really meaningful. The clerk should instead find someone who can serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they place French-speaking clients in a disadvantageous situation compared to English-speaking persons.

Transfer of telephone calls

We also noted that French-speaking clients in Manitoba are too frequently referred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Manitoba feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

Role of managers

However, employees are not always responsible for inadequate service in French. In many cases they have not been properly informed of the correct way of dealing with French-speaking clients, or they feel that this is not one of their supervisor's priorities. Management has a major role to play here, for it is the manager's responsibility to inform

staff regularly on procedures for greeting, referring and serving clients properly in the language of their choice at every stage of service. The manager also has a leadership role to play in ensuring compliance with official languages policy.

b) Availability of service in French in person

Insufficient improvement

At the time of our follow-up in 1996, the availability of service in person showed insufficient improvement. Service in French was obtained in 78% of the offices visited, compared to 76% in 1994. This progress is clearly insufficient. The associations representing Manitoba's French-speaking community are right in calling for better service in French from offices specifically designated to provide service in both languages. Such services should be available at all times in all designated offices.

c) Quality of service in French and courtesy

Improvement in quality of service in French

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good", "satisfactory", or "poor") to the service they received, by assessing employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994 the general rating of service quality (including telephone and in-person service) was "satisfactory" or better in 92% of the designated points of service in Manitoba. In 1996, every office (100%) that was able to provide service in French received at least a "satisfactory" rating. The linguistic quality of service in person was rated at least satisfactory in all the points of service able to provide service in French.

Excellent results

The courtesy of service provided on the telephone and in person was rated at least satisfactory in all of the offices able to provide service in French. Employees were also courteous in all of the offices where we were not able to receive service in French.

d) Comparability

Explanation of "very good" and "satisfactory" ratings

We rated the comparability of service in French and that provided in English as "very good" when the employee immediately provided our auditor with the desired service in French. As another example, an office was rated "satisfactory" when the employee was able to provide acceptable service in French after, in some instances, asking our auditor to speak more slowly.

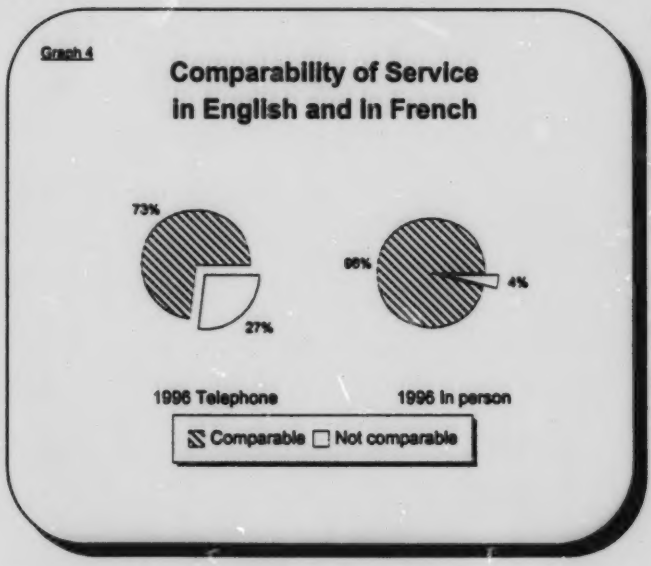
Explanation of "poor" rating

Service over the telephone was rated "poor" in cases like the following. Service was delivered using an interpreter. The auditor asked questions in French and the interpreter translated them into English. The employee replied in English and the interpreter translated the answers into French. Although the quality of the French provided by the interpreter was very good, we consider that this manner of delivering service in French is inadequate.

Comparability of service on the telephone

In 1996, our auditors obtained service in person in French at 78% of the designated offices that they visited in Manitoba. They obtained service in French on the telephone consistently in 56% of cases and occasionally in 32% of cases. When they obtained service in French, they estimated that the service was comparable to that provided in English in 73% of cases by telephone and

Graph 4

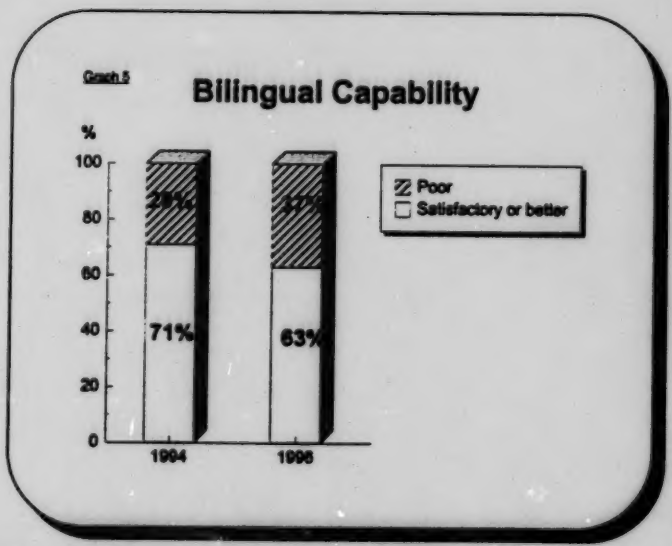


96% in person. The offices of federal institutions should rapidly improve the quality of the services they provide in French over the telephone. The profiles of individual offices that appear in Part C illustrate in detail the various reasons why the auditors believed that the services were or were not comparable. Service on the telephone compares less favourably because of calls transferred in English only, of service provided by an office other than the one first reached and of breaks in the chain of service. The institutions identified in Part C will need to take action to correct shortcomings.

5. Linguistic capability

Factors considered

The auditors evaluated linguistic capability at a point of service by examining two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good quality service in both languages consistently and whether these resources were assigned to positions or shifts effectively.



Slippage

In 1994, the ability to provide services in English and in French was rated satisfactory or better in 71% of offices in Manitoba. The 1996 follow-up shows significant slippage in this regard. Linguistic capability was rated satisfactory or better in 20 of the 32 offices audited (63%) for which we obtained data. In 12 offices (37%) the capability to provide service in French was rated poor. This slippage, combined with the significant reduction (17%) in the number of offices designated for the province as a whole, is very disturbing. We wonder where the bilingual resources of the designated offices that have closed have gone. Was it

unrealistic to expect that they might improve the inadequate two-language capability of a number of the offices designated bilingual which are still open?

Low two-language capability

Four of the offices designated bilingual had **no** capability to serve the public in French: two offices of Canada Post Corporation, an office of the Farm Credit Corporation and an office of Environment Canada. In four other offices, two-language capability was **limited to a single bilingual employee**. When the bilingual employee is absent, these offices are no longer able to serve their French-speaking clients. The offices in question are two RCMP offices, a Human Resources Centre and an Income Security office. Three other designated offices had limited two-language capability since the deployment of resources was unsatisfactory.

Administrative measures

In offices where the linguistic capability of staff is deficient, service in French may be provided through administrative measures that are generally cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take **temporary** administrative measures to provide service in French. However, these measures should not perpetuate themselves, otherwise it would mean that French-speaking clients were not receiving service of equal quality, despite the requirements under the Act. Of the 35 offices we audited in 1996, nine used administrative measures, successfully or unsuccessfully, to ensure the provision of service in French. Whatever steps are taken to provide service in French, insufficient two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations. The service provided by intermediaries or third parties who do not have the required expertise is a major concern of Manitoba's French-speaking minority associations. We share their concerns in this regard.

Expectations

The Regulations, based largely on demographic criteria, have diminished the numbers of offices providing services in both official languages in certain regions of the country. In addition, as we have pointed out, financial constraints have reduced their numbers even more. As a result, it is reasonable to expect all 182 designated offices in Manitoba to have the human and material resources needed to meet the need.

Action

Federal institutions with insufficient two-language capability are at present unable to serve French-speaking citizens of Manitoba adequately in French. They must act immediately to acquire the resources needed to provide service effectively in both official languages.

6. Informing managers and employees of their obligations with respect to official languages

Distribution of directives

In our 1994 study we found that 80% of managers and 67% of employees in designated offices in Manitoba were well informed about their linguistic obligations. At the time we met a considerable number of managers and employees. During our recent visits, we met mainly the managers of the offices visited. In 1996, we found that 97% of the managers and 94% of the employees of designated offices were well informed about their linguistic obligations. Nevertheless, as our audits show, employees do not always carry out the directives they have received. We also note that the directives are not always explicit, especially regarding the language in which French-speaking clients are to be transferred to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

Integration to normal operations

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had integrated the provision of quality two-language service into the routine administration of their office. As well as circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Manitoba's French-speaking community.

7. Informing the public of the offices designated bilingual

Lack of information

The 1994 study stated that federal institutions had not properly informed the French-speaking community in Manitoba about the availability of their services in French. The action taken to inform them was rated very good or satisfactory in only 54% of cases. The follow-up shows that the situation has clearly improved in this regard since we undertook the present exercise.

Telephone directories

We noted that 80% of the offices audited in 1996 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can be served in their language. In Manitoba, the English-speaking public need only check the blue pages of the telephone directory to find out where service is available. This is not the case for the French-speaking public, since listing in the French blue pages does not necessarily mean that the office is designated bilingual or that it is able to provide service in French.

Directory of services in French in Manitoba

Each year the Société franco-manitobaine publishes the "Annuaire des services en français au Manitoba". This directory is compiled by the Société, which obtains information concerning federal services from federal institutions themselves. Our follow-up showed that service in French is not always available at the telephone numbers published in this directory. Federal institutions must provide reliable information to the Société regarding the numbers where service is really available in French.

Treasury Board directory

TB compiles a directory of the federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In our follow-up, we noted that much of the information in the TB directory for Manitoba was inaccurate. Some telephone numbers in the TB directory did not match those in the blue pages of the telephone directory and in the "Annuaire des services en français au Manitoba". Other entries were out of date. Representatives of

Manitoba's French-speaking community had already pointed out this problem to us. Federal institutions and TB will have to ensure that information is reliable.

1994 list

In June 1994 TB distributed to the French-language media outside Quebec and to the English-language media in Quebec a list of the federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and 1996. The representative associations of the community were right when they told us that the public were poorly informed about bilingual offices. TB now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet*. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. The OCOL therefore decided to join with TB to make the list available to the general public as an insert, which appeared in the spring of 1997 in minority official language newspapers.

Communication with the French-speaking community

Representatives of Manitoba's French-speaking community pointed out the lack of communication on the part of designated offices to identify the needs of the French-speaking population of the province and to inform its members of the services offered. Our interviews with managers showed that only 47% of the offices visited during the follow-up had contacted representatives of the French-speaking community to inform them about their services. Federal institutions must establish ongoing communications with the French-speaking community of Manitoba in order to identify its needs and inform it of the services provided by the designated bilingual offices.

8. Government transformations

Concerns of the community

The representatives of Manitoba's French-speaking community told us that they were deeply concerned about devolution. They fear that federal institutions will transfer some of their services to non-federal entities without including in the agreements an effective,

---

*This information is available at the following address:
http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolls/indexe.htm

explicit clause on service in both official languages. The COL conducted a study and produced a specific report* on this issue, in particular on agreements signed concerning labour market development.

Devolution of responsibilities to the province

At the time of the follow-up in Manitoba, a number of federal institutions were planning or had already begun a devolution of their responsibilities to local authorities, particularly HRDC. The offices were already aware of their linguistic obligations since the Department had negotiated such agreements in the past. A number of language clauses in the agreement provide for the active delivery of services and programs in French.

9. Recommendations of the COL

Purposes of the recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal institution concerned so that it can take corrective action to improve the provision of service. These recommendations are to be found in Part C of the present report.

Clarification

The Act and Regulations require that services in French have the same status as those in English at designated two-language points of service. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

Referrals

It should also be noted that provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, someone who is unable to serve a client in French should say something like "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

---

*Investigation Report on Complaints concerning the Labour Market Development Agreements and the Employment Insurance Act (July 1997)

Effectiveness

The COL's recommendations aim at ensuring 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant in Manitoba. Nothing less is acceptable in federal offices specifically designated to provide services in both English and French.

10. Conclusion

Disappointing results

We are disappointed with the findings for Manitoba as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that, overall, the problems identified in the study persist. For a number of offices the situation has even deteriorated, particularly as regards the capability of the designated offices to provide quality service in French on the telephone. We urge TB and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Manitoba provide quality service in both official languages.

Availability of service

The number of offices displaying a sign to indicate the availability of service in both languages has increased significantly. However, despite the recommendations made by the COL in 1994, service on the telephone is consistently provided in only 56% of cases. Even when it is provided, either consistently or occasionally, service in French on the telephone is comparable to that provided in English in only 73% of cases. This situation is unacceptable. As for service in person, it is still not available in 22% of the designated offices that we audited.

Active offer

Two-language reception on the telephone and active offer in person are like service, i.e. unpredictable. Given the impact of active offer on the demand for service, the methods used by federal institutions in Manitoba to invite members of the public to choose the official language in which they prefer to receive service are far from satisfactory.

Telephone directories

As we noted above, the Manitoba telephone directory is not used effectively to inform the public about the language in which service is provided. The headings in this directory are usually identical in English and in French. As a result, members of the public do not

know which number to dial to receive service in French. The telephone directory should clearly indicate those numbers where members of the public -- specifically those of the official language minority, since those of the majority must be able to obtain service in their language from all federal offices in the province -- can obtain service in the official language of their choice. In addition, federal institutions must ensure the reliability of the telephone numbers they provide to the Société franco-manitobaine for publication in the "Annuaire des services en français au Manitoba".

Progress

In 1994 we had noted that approximately 10% of all designated points of service in Canada that had been evaluated were identified erroneously in the list of designated offices prepared by TB; 6% of the telephone numbers were also erroneous. In 1996 the situation was the same. The institutions concerned must inform TB more regularly of any changes to ensure that the directory is reliable. We had also indicated that a significant number of managers did not know that their office was a point of service designated to provide services in both languages. In this regard, the situation has improved since 1994 in Manitoba.

Two-language capability

The overall two-language capability of designated offices in Manitoba shows a disturbing slippage. A number of the offices visited had no two-language capability on site, while many others had only a single bilingual employee. This situation is unacceptable. Offices designated to provide services in both official languages must have sufficient two-language capability to serve their French-speaking clientele under any circumstances.

Linguistic obligations

During the follow-up we interviewed the managers of the offices we visited. These managers told us that their staff were well informed of their linguistic obligations. However, as we have already stated, our audits show that employees do not always comply with linguistic directives and that most managers do not have monitoring procedures in place to ensure that members of the public are greeted in both languages and served in the official language of their choice. The provision of two-language service must be integrated into the routine administration of designated offices.

Role of Treasury Board

TB is responsible for the development and overall co-ordination of federal policies and programs to implement Part IV of the OLA in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policy on two-language service. We expect it to take stronger measures to play its role effectively with regard to federal institutions in Manitoba.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL has therefore sent this draft report for comment to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Manitoba.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited; no institution has challenged the findings that we made. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. Moreover, some institutions have also made firm commitments to correct problems that we brought to their attention. For example, the Farm Credit Corporation has agreed to institute an official languages national team, with members from senior management and staff across the country, whose responsibility will include establishing contacts with minority groups, identifying emerging official languages issues and increasing overall awareness of the official languages program.

Experience shows that federal institutions' commitments and action plans must be interpreted in terms of concrete results if the French-speaking community of Manitoba is to obtain in French the services to which it is entitled. We will consequently make another follow-up within the next year at the latest to verify the extent to which our recommendations have been implemented.

We will continue our audits in federal offices designated bilingual as long as all deficiencies have not been corrected.

Treasury Board Secretariat's response

The Treasury Board Secretariat (TBS) notes that there has been improvement in some aspects of provision of two-language services since the 1994 study, notably signage and a better understanding by managers of their obligations under the OLA. However, it is clear that there are also offices where two-language services have not improved or appear to have regressed, especially those over the telephone.

TBS will in due course consider what action it may take to remind the federal institutions concerned of their official languages obligations. In this regard, the report puts forward recommendations that are addressed specifically to the institutions whose offices were deficient and whose responsibility it is to ensure that they respect the OLA.

TBS agrees that certain aspects of the performance of offices in providing services to the public in both official languages are clearly unsatisfactory and that the objective must remain that of full compliance with the requirements of the OLA. However TBS also suggests that the different methodologies applied in the two audits of 1994 and 1996 make a comparison between the findings difficult.

TBS takes note of the percentages cited regarding the reduction in the number of bilingual offices. However, it does not agree that having fewer bilingual offices would necessarily lead to less services in both official languages.

TBS does not concur with the view we express at paragraph *Expectations* on page B12 regarding the Regulations. The Regulations established a uniform approach, and the designation of offices before the pre-regulations era cannot be compared with the one which resulted from the Regulations whose provisions are part of the OLA.

Commissioner's reaction

The COL is of the opinion that the action plans the TBS requested from institutions following our study in 1994 did not produce the results that Manitoba's French-speaking community has the right to expect. This exercise did not resolve the problems that we had raised and that we found again during the present study.

This follow-up report is the fourth that TBS has commented upon. In the three previous ones, its reply is basically the same as in the present one. We have raised the alarm in each report and would have expected TBS to react by taking more specific steps to remedy the situation.

The COL believes that TBS should do more than ***note*** that there are too many offices where bilingual services have not improved or appear to have regressed. It should do more than ***note*** and be content with the recommendations made by the COL. In order to fulfil its monitoring, audit and evaluation mandate adequately, the TBS ***must*** immediately take concrete and efficient measures to ensure that all federal offices in Manitoba that are designated to provide services in English and in French fully respect their statutory obligations as soon as possible. Nothing less is acceptable.

As far as the methodologies used in the 1994 study and in the 1996 follow-up are concerned, the COL would like to reassure the reader that the variations are minor, that they do not prevent a fair comparison to be made between the results of 1994 and 1996 and that we can therefore derive equitable conclusions from them. Keeping in mind that all designated offices must achieve 100% effectiveness in providing services of equal quality to the public in both official languages, any result which deviates from this objective is significant.

As for the reduction in the number of bilingual offices, the report simply states a fact: there is a greater reduction in the number of bilingual offices than in the number of federal offices as a whole. Given that the two-language capability of designated offices in Manitoba has regressed,

the COL is concerned and has thus alerted the TBS so that it may find its cause and provide the necessary explanations. Although the linkage between the reduction in the number of bilingual offices and the reduction in the provision of services in French has not been clearly established, we have not yet obtained a satisfactory explanation.

It was not our intention to compare the designation of offices providing services in both official languages and their number prior to the adoption of the Regulations to the designation of such offices and their number following the adoption of the Regulations. We only report the fact that the number of designated bilingual offices was reduced after the application of the Regulations and again as a consequence of budget constraints. We feel it is reasonnable to expect that the designated offices (now fewer in number) be at least staffed with the necessary resources to meet their linguistic obligations.

Comments from representatives of Manitoba's French-speaking community

The representatives were satisfied that their comments and observations were taken into account in this report. In general, the institutions chosen for purposes of the follow-up seemed to them to be appropriate. They noted that the report shows that their concerns are generally legitimate. They gave as an example the meagre communication that offices designated bilingual have with them for the purpose of familiarizing themselves with and understanding the needs of the Franco-Manitoban population. The fact that only 47% of the offices regularly contact them did not go unnoticed. Although they expected these results, they are disappointed. This deficiency, however, opens the door to positive measures by institutions that are concerned about improving their performance. They accordingly acknowledged the usefulness of the targeted nature of the follow-up, which provides practical information to institutions to improve their services.

The fact that some points of service have disappeared or been replaced by a telephone service since our audits did not escape them. This realization prompted them to reiterate their fears

about the transformations of the federal government and the devolution of its responsibilities, which for them are synonyms for disengagement and loss of existing rights.

Some representatives would have liked to see us take our audits further in order to obtain more details. For example, regarding the most effective allocation of bilingual human resources, they would have been interested in knowing more about the distribution of bilingual positions - something the follow-up did not attempt to specify in detail. Similarly, others would have liked to see data on the level of bilingualism as an important factor for the provision of service of equal quality in both languages.

They also recommended that care be taken to promote the report, which, in their view, lends itself well to use as a sensitizing tool for the public servants in question and for the members of the Franco-Manitoban community. The former can see the scope of the corrective measures required to achieve full implementation of the OLA, while the latter can better understand how the Act can be translated into concrete and tangible services.

Commissioner's reaction

The present follow-up's main objective was to determine if the recommendations the COL made in the context of the 1994 study had been implemented by federal institutions in Manitoba. The COL's objective was also to identify persisting deficiencies and to make specific recommendations to each office to resolve them quickly, while avoiding involvement in the internal management of those institutions.

The COL conducted a study on government transformations and their impact on Canada's Official Languages Program that was published in March 1998.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 35 offices we audited in Manitoba in November and December 1996. Where relevant, we compare the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others are doing worse than in 1994.

This part of the report also contains recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Agriculture and Agri-Food Canada

Prairie Farm Rehabilitation Administration (10023)

Manitoba Regional Office
240 Graham Avenue
Room 238
Winnipeg, Manitoba
R3C 0J7
(204) 983-2243

When we conducted our study in 1994, this office provided very good service in French. The follow-up in 1996 showed that its service delivery in French was not as readily available as it had previously been.

When we visited the office, we noted that exterior and interior signage was bilingual. Documentation for the public was available in both official languages. However, there was no TB pictogram indicating that the office provided services in English and in French.

On the usual telephone calls, the greeting was in English only and the receptionist asked our auditor to speak in English since the bilingual employees were out of the office. During the visit to the office, the greeting was in English only but the service subsequently provided in French was satisfactory.

Of the office's 22 employees, only one receptionist fills a position identified as bilingual. However, there are five bilingual employees on staff, including three with a superior level of language proficiency. Management has encouraged the staff to serve clients in the language of their choice as good business practice. The manager acknowledges, however, that he was unaware that his office was designated under the Official Languages Act and Regulations to provide services in English and in French. He will also have to review the general two-language capability of the office and designate more bilingual positions.

The office is in regular contact with the "Société franco-manitobaine" and with local French-language associations. This enables it to better meet the needs of members of Manitoba's French-speaking community.

Since our visit, the manager has had the TB pictogram installed in plain view in the reception area. He has also taken measures to ensure that clients are greeted in both official languages on the telephone and at the reception.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Agriculture and Agri-Food Canada:

1. take the required measures, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that telephone service is provided in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that there are sufficient bilingual positions and staff to serve the public at all times in both official languages.

Department's response

At the time of finalizing this report and in spite of a few reminders we had not received the Department's response.

Commissioner's comments

The COL still expects the Department to comply with his recommendations within the specified timeframes.

Agriculture and Agri-Food Canada

Net Income Stabilization Administration/Policy Branch (92373)

200 Graham Avenue
P.O. Box 6100
Winnipeg, Manitoba
R3C 3A4
(204) 984-2032
(204) 983-0761
(204) 983-8359

During our study in 1994, this office provided good quality service in French. In the follow-up conducted in 1996, it continued to deliver very good service, although certain deficiencies need to be corrected.

On our visit, exterior and interior signage was bilingual. The forms and documentation on the display racks were available in both official languages. The office displayed the TB pictogram, indicating that it provides services in English and in French. Our auditor was greeted in English only, but was referred in French to a bilingual employee who provided a very good service in French.

For our telephone audits, we dialed three different numbers. At (204) 983-0761, the number on the list of TB service points, the greeting was bilingual and the service in French was of very good quality. At (204) 983-8359, another number on the TB list, the greeting was in English only and our auditor was unable to obtain service in French. We also reached (204) 984-2032, the number in the local Winnipeg telephone directory. At this number the greeting was in English only, but the service provided in French was satisfactory, after a call transfer.

The Net Income Stabilization Account (NISA) provides nation-wide service. Of 128 employees, 18 fill bilingual positions. The staff is assigned to ensure that each branch can provide two-language services: Client Service has nine bilingual employees out of 90, Public Affairs has five out of 11, while Management Services has four out of 27. Almost all incumbents of bilingual positions meet or exceed the language requirements for their substantive position. Management and employees are aware of their linguistic obligations. The matter is discussed regularly at meetings. The NISA's national mandate also helps maintain a high level of staff awareness of the importance of quality service in both official languages.

We were informed that (204) 983-8359, the telephone number in the Winnipeg directory, is not the organization's number. However, the NISA is currently promoting a toll-free (1-800) number which is not on the list of TB points of service.

The office organizes focus groups and telephone surveys in order to be aware of its clientele's needs.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Agriculture and Agri-Food Canada:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. include, in the next local telephone directory, a heading in French indicating the number(s) for service in French;

3. immediately inform Treasury Board of the appropriate numbers to be included in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's response

NISA has taken the following actions to implement the three recommendations:

- Receptionists, who are all bilingual incumbents occupying bilingual positions, are now greeting visitors in both official languages as they arrive.
- The main reception number, 983-0761, appears in both the English and French sections of the Winnipeg telephone directory. Callers using this number are greeted in both official languages.
- Subsequent telephone numbers which can also be found in the local telephone directory include 984-2032 (English listing) and 984-2048 (French listing). Callers are responded to in English and in French respectively. As a corrective measure, however, arrangements have been made to include a heading in both sections of the directory indicating that service is available in both official languages by cross-referencing the telephone numbers.
- In regards to the NISA Administration's toll-free line, 1-800-665-6472 (English) and 1-800-665-2776 (French), staff are greeting callers in English and French respectively.
- TBS has been informed to remove 983-8359 from its directory of offices providing service in both official languages and to add the numbers listed above.

Canada Post Corporation

Super Thrifty Drug Mart
(053791)

1440-18th Street
Brandon, Manitoba
(204) 728-5730

We did not audit this office's service delivery in French in our 1994 study. The survey conducted in 1996 shows that this postal outlet does not provide service in French.

This office is a new postal counter in a pharmacy of the Super Thrifty Drug Mart chain. The counter is on the TB list of offices which provide services in English and in French.

We did not verify the availability of service in French over the telephone. The role of a postal counter is not to provide the full range of postal services but rather general services related to sending mail, purchasing stamps, etc. It basically provides services in person.

On our visit, exterior signage indicated in both official languages that postal services were available in the pharmacy. Once inside, two-language signage indicated where customers could find postal services. At the counter, Canada Post's forms were bilingual. However, not all documentation was in both official languages. There was no Canada Post poster or TB pictogram indicating that the postal counter provided two-language services.

The greeting at the counter was in English only and there were no bilingual employees who could serve us in French. The owner of the postal outlet was not there and the pharmacy staff was unaware of any procedures to be followed on how to serve customers in French. We did not pursue our study of this linguistically deficient postal outlet.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages at this postal counter;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that a sign indicating that this postal outlet provides services in both official languages is displayed in full public view;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who serve the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

4. take the required action, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that service in person is provided in French;

5. take the required action, within two months after the publication of this report, to inform the office's employees of their obligations to serve the public in both official languages.

Corporation's response

The recently hired bilingual employee has left for a position in another organization. The operator will continue to advertise the vacancy in the media and on the premises in an effort to recruit another qualified individual. The Area Retail Manager verified the language of documents at the franchise and confirms that all conform to standards.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months of the publication of this report, of the concrete and adequate administrative arrangements the Corporation will put in place to provide service in French to the French-speaking citizens of Brandon (Manitoba), until a bilingual employee is hired. The COL further believes that if the franchise cannot provide service in French within a reasonable time, the Corporation should consider entrusting the obligation to provide services in both official languages to another franchise or office that has all the required resources to do so.

Canada Post Corporation

(140244)

166 Caron Street
St-Jean Baptiste, Manitoba
R0G 2B0
(204)758-3554

During our study in 1994, this office was unable to provide adequate service in French. The 1996 follow-up showed that, although the situation has improved, there are still problems.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual. Documentation and forms were available in both official languages. The TB pictogram, which was clearly displayed, let clients know that the office provided services in English and in French.

We telephoned the number on the TB list, (204) 758-3554. However, it should be pointed out that this number is not in the local telephone directory. We were greeted in English only on our two telephone calls. On the first call, the person who answered replied that she did not speak French, but she quickly went to fetch a bilingual colleague. On our second call, the service provided in French was of comparable quality to that in English.

When we visited the office, the greeting was in English only and the service provided in French, although satisfactory, was not entirely comparable to the service provided to English-speaking clients, the clerk evidently feeling more comfortable in English. Eleven of the office's 12 employees are bilingual. They are people from the village, and most of them work part-time. The employees are aware of the needs of their clients and of their linguistic obligations. According to the last census, the office serves a total population of approximately 1,550, 53% of which is French-speaking.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number(s) for service in French.

Corporation's response

The Corporation will reissue the Retailer Requirements to remind the operator and employees of the St-Jean Baptiste franchise of their official languages obligations.

Commissionner's comments

The COL feels that the Corporation should monitor the situation at this postal franchise after having issued its reminder.

Canada Post Corporation

(512745)

123 Main Street
La Broquerie, Manitoba
R0A 0W0
(204) 424-5473

During our 1994 study, we found that service in French at this office was very good. Our 1996 follow-up showed that it continues to be of similar quality.

On our visit, we found that both exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms available in the office. The logo of the Canada Post Corporation informed clients that services were provided in English and in French.

On our telephone calls to (204) 424-5473, and on our visit to the office, the greeting was in both official languages and the service provided in French was of very high quality. The office has only one employee, the postmistress, who has been serving the people in the village for over 20 years from her home. She is bilingual and is aware of her linguistic obligations, and she respects the language preference of each of her clients, whom she knows personally. She remembered having received a directive from the Corporation regarding the office's linguistic obligations. This office is fulfilling its linguistic obligations very well and the postmistress should be commended.

Canada Post Corporation

(512931)

1-1st Street
Letellier, Manitoba
R0G 1C0
(204) 737-2361
At the time of our 1994 study, this office was unable to provide service in French. Our 1996 follow-up showed no change in the situation.

When we visited the office, the exterior signage was bilingual and the two-language logo of the Canada Post Corporation was displayed. Interior signage was in both languages and the forms available to the public were in English and in French.

On our telephone calls to (204) 737-2361, a number that does not appear in the provincial telephone directory, the greeting was in English only and the employee answered in English the questions asked in French by our auditor. The same occurred when the auditor visited the office. The post office employee is unilingual. As an administrative measure, the office has proposed using a bilingual replacement who lives nearby. There is some question as to the effectiveness of this measure, which was not utilised for either our telephone calls or our on-site visit.

Yet this office serves an area where 52.5% of the total population is French-speaking, according to the last census (Montcalm census subdivision: total population of 1,535, including 800 French-speaking residents). The office is not respecting its linguistic obligations under the Official Languages Act and the Regulations. This situation is unacceptable. The Corporation must take concrete and immediate measures to ensure that this office actively provides services in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, take the required action to ensure that service is provided in French in person and by telephone, including active offer of service in both official languages;

2. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number(s) for service in French.

3. establish regular communications with the French-speaking community of Letellier to identify its needs and to inform it of the services provided by this office.

Corporation's response

The Corporation will staff the postmaster position with a linguistically qualified individual as soon as it becomes vacant.

Commissioner's comments

While staffing the postmaster position with a linguistically qualified individual has some long term merit, the COL would have expected the Corporation to take concrete immediate measures to ensure that the French-speaking citizens of Letellier, Manitoba receive services in French as soon as possible. As the COL does not expect the postmaster position to be staffed in the immediate future, he would like to advise the TB to take any measures deemed necessary to ensure, within two months after the publication of this report, that the Canada Post Corporation actively provides service in French in Letellier.

Canada Post Corporation

(514985)

3527 Pembina Hwy.
Winnipeg, Manitoba
R3V 1A0
(204) 987-5348

Our 1994 study showed that this office provided very good service in French. The 1996 follow-up revealed that the office has maintained this same level of excellence.

On our visit to the office, we noted that exterior and interior signage was adequate. The documentation and forms on the display racks and stands were available in English and in French. The office also displayed the Canada Post Corporation logo indicating that it provided services in English and in French.

To audit telephone service, we dialed (204) 987-5348, the number found in the local telephone directory and in the "Annuaire des services en français au Manitoba". The greeting was in both languages and the service provided in French was of similar quality to that offered in English. The same quality of service was found during the office visit: a two-language greeting and a very good service in French.

The post office has two bilingual employees who have a superior level of language ability. The employees are aware of their obligations, are familiar with the needs of their clientele and respect the language preference of each client. The postmaster, who has worked at this office for 21 years, told us that demand for services in French is high.

According to our auditor, this office has always provided an excellent service in both official languages.

Canada Post Corporation

(515019)

St-Pierre Jolys, Manitoba
R0A 1V0
(204) 433-7909

In our 1994 study, this office was found to provide very good service in French. The 1996 follow-up showed that it continues to provide the same quality of service in both languages.

On our visit to the office, we noted that exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms put out for the public. The office displayed the Canada Post Corporation logo indicating that services were available in English and in French.

On our telephone calls to (204) 433-7909, the number in the local telephone directory, we were greeted in both official languages. The service provided in French was very good and comparable to the service provided in English.

On our visit to the office, a two-language greeting was used and the quality of the service provided in French was in all respects comparable to that of the service provided in English. The postmistress informed us that all three of the office's employees are bilingual. These employees are aware of the office's linguistic obligations and take it for granted that their clients must be served in their preferred language. The employees have received written directives on this subject. The post office serves a small town of nearly 900 inhabitants, 65% of whom are French-speaking. This office's performance is noteworthy.

Canadian Heritage

Manitoba Regional Office
(10306)

457 Main Street
Room 900
Winnipeg, Manitoba
R3B 3E8
(204) 983-2290
(204) 983-3601

During our 1994 study, we found that service in French was of very good quality at this office. The 1996 follow-up showed that this has been maintained.

When we visited the office, exterior and interior signage was in both official languages. The pictogram informing the public that services were available in English and in French was prominently displayed. The documentation on the display rack was available in both official languages.

Our telephone audits revealed that a two-language greeting is used to indicate that service is available in English and in French. The service provided in French to telephone callers is of very good quality, comparable to that provided in English.

During the office visit, the auditor was greeted in both official languages and the service provided in French was of good quality. The office's eight positions are designated bilingual, five of them at the superior level and three at the intermediate level of language ability. All of the employees meet or exceed the language requirements of their position and are familiar with the office's linguistic obligations. They received written directives on this subject and discussed them when the Department's official languages advisor visited the office in 1996. Furthermore, because of its mandate, the office communicates regularly with associations representing the official language minority community. It is therefore very sensitive to the needs of the province's French-speaking population.

This office fulfills its linguistic obligations very well.

Citizenship and Immigration Canada

Canada Immigration Centre (10109)

Johnston Terminal Building
25 Forks Market Road
Suite 400
Winnipeg, Manitoba
R3C 4S9
(204) 983-2043

The service provided in French by this office was rated of very good quality in our 1994 study. The 1996 follow-up showed that the office has maintained that quality.

Exterior and interior signage was bilingual, as were the documentation and forms available in the office. The TB pictogram indicating that service is available in English and in French was displayed.

To audit telephone service, we called the number found in both the local directory and the "Annuaire des services en français au Manitoba". This is the number of a recorded information service which offers callers several options, including a choice of the official language in which they would like to be served. Once the language is selected, service is provided entirely in that language. We also reached an employee at this number who answered with a two-language greeting. The service in French was of very good quality each time.

On the office visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed himself in French, the receptionist excused herself for not having greeted him in both official languages. She had only been working there for one week. The manager with whom we met indicated that the staff was aware of the office's linguistic obligations. A written directive had been given to employees in 1995 and the matter had been raised again in 1996. Of the office's 46 positions, 14 are designated bilingual: 12 positions call for the intermediate level and two for the superior level of language ability. Ten incumbents have the superior level of language ability and four have the intermediate level. The overall linguistic capability of the office is therefore very good.

In addition, the Department communicates regularly with representatives of the official language minority community to keep them abreast of new programs and to ask for their views. It is therefore aware of the needs of the members of the French-speaking community in the province.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Citizenship and Immigration Canada:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

Regional management will be pleased to implement the recommendation regarding the importance of reinforcing the use of a two-language greeting with staff serving the public. The Department believes that this reminder should be part of a general message to staff, in which they are congratulated on their achievements in providing two-language service.

Environment Canada

Communications
(2160)

266 Graham Avenue
Room 1000
Winnipeg, Manitoba
R3C 3B4
(204) 984-5952
(204) 983-2110

Our 1994 study found that service in French at this office was very good. At the time of the 1996 follow-up, the office was operating out of the regional office located at 266 Graham Avenue. The service provided in French may be considered very good, despite a few shortcomings.

On his first call to (204) 983-2110, the telephone number given in the TB list for the office, our auditor heard a bilingual message which referred the caller to (204) 984-5952 to obtain service; this is the number which is listed in the blue pages of the local telephone directory. The greeting was in both official languages, as was the recorded message. On the second call to (204) 983-2110, the employee's greeting was in English only. The linguistic quality was very good and of comparable quality in both languages.

On his visit to the office, our auditor found that exterior and interior signage was bilingual. The greeting was in English only, but the service subsequently provided in French was very good. There was no pictogram in the reception area to indicate that the office serves the public in both languages. The auditor did not see any pictogram until he reached the Communications offices. The documentation available on the premises was in both languages.

The employees are informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and at meetings. They have also participated in a language-related survey. The unit's three employees are bilingual.

In addition, the Communications unit has many contacts with the official language minority media and with the staff and students of French-language schools. According to the Department, this helps it better meet the needs of the French-language community in Manitoba.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is posted in full view of members of the public in the reception area;

2. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The TB pictogram is clearly displayed in key areas of the Communications Division's new offices.

All employees who answer the telephone and meet members of the public have been advised and instructed to use a two-language greeting. Furthermore, the brochure "*Hello/Bonjour!-Service to the Public - Le service au public*" intended to assist employees in providing quality service to the Canadian public in both official languages was distributed to all staff.

Environment Canada

Monitoring Operations
(3077)

Lake of the Woods Secretariat
Toll-free telephone service
Manitoba
1-800-661-5922
1-800-667-5992

When we audited this office in 1994, it was unable to provide service in French. When we conducted our follow-up in 1996, we found that this situation had not changed.

The subject of the audit is a toll-free telephone service which is accessible from area codes 204 and 807, that is, which accepts calls from Manitoba and Western Ontario. The Conservation and Protection Directorate of the Department of the Environment is responsible for research and monitoring activities related to wildlife, plants and ecology in general for the Lake of the Woods area in the Western Ontario. The main local communities are Kenora and Dryden. However, the ecoregion extends from the southern tip of Lake Winnipeg to east of Rainy Lake on the U.S. border. The Lake of the Woods Secretariat oversees all of the activities carried out by the Department in this region. The Secretariat's offices are located in Hull, Quebec in the National Capital Region. Members of the public may reach the Secretariat at two numbers on the TB list, but these numbers are not found in the local telephone directory.

We first dialed 1-800-667-5992. This number is incorrect; the correct one is 1-800-667-5922. At this number, the greeting and the recorded message were in English only. Next, we dialed 1-800-661-5922, the second number on the TB list. Once again, the greeting was in English only. The auditor was unable to obtain service in French at either of the numbers called.

We contacted the manager of the Secretariat. He was not aware that the Secretariat had linguistic obligations under the OLA. The Secretariat has three employees, and none of the three positions is designated bilingual. The employees did not know that this telephone number is one at which two-language service is supposed to be available.

This office has not had any contact with the French-speaking communities of Manitoba and Ontario, so it is not aware of their needs. The communities, for their part, have not been informed of the services offered by the Secretariat. The Department should correct this situation.

As we pointed out in the 1994 study, it is unacceptable to encourage members of the public to communicate, by means of a toll-free line, with a point of service that is designated bilingual and then to not respect this commitment to provide service in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in French;

2. as soon as possible and no later than three months after the publication of this report, take the required action to ensure that telephone service is provided in French;

3. take appropriate and effective action to provide service in French, until such time as the Lake of the Woods Secretariat is itself able to provide two-language service;

4. within two months after the publication of this report, inform Lake of the Woods Secretariat managers and employees of their obligations with regard to two-language service to the public;

5. ensure, within three months after the publication of this report, that the Secretariat contacts the French-speaking communities of Manitoba and Western Ontario to identify their needs and inform their members of the services provided by the office;

6. immediately inform Treasury Board of the correct numbers to be included in its list of offices designated to provide services in both languages.

Department's response

The Lake of the Woods Control Board is a federal-provincial body established by the Lake of the Woods Control Board Act ,1921 to regulate the water levels of the Lake of the Woods watershed. Environment Canada provides secretariat services to the Lake of the Woods Control Board.

The TBS's and the Department's Legal Counsels are currently reviewing the situation to ascertain Environment Canada's and the Lake of the Woods Control Board's legal obligations under the OLA. The Department will keep us informed of all further developments in this matter.

Commissioner's comments

The Department and TBS should clarify the status of the Secretariat as soon as possible. The COL would like to be informed of the results of this review within two months after the publication of this report. He will then decide if he maintains his recommendations.

Farm Credit Corporation Canada

(10153)

Dufferin Credit Union Building
7-1st Avenue South West
P.O. Box 697
Carman, Manitoba
R0G 0J0
(204) 745-6759

In our 1994 study we rated the quality of the service provided in French by this office as barely satisfactory. Our 1996 follow-up showed that the quality of this service remains inadequate.

When we visited the office, exterior and interior signage was bilingual, as were the documentation and forms available to members of the public. The office also displayed the TB pictogram indicating that it was designated to provide services in English and in French.

Our auditor called the number indicated on the TB list and in the local telephone directory. After a routine two-language greeting, the employee said that she did not speak French and offered service in English. The same thing happened on the auditor's second call, but this time he insisted on receiving service in French. Only then did the employee transfer the call to the office in Morris, a neighbouring town where the Farm Credit Corporation has bilingual staff. In the end, the service provided in French was adequate, but it was far from comparable to the service provided in English.

The auditor was greeted in English only when he visited the office. Service in French was unavailable, as the office does not have any two-language capability. We later contacted the person responsible for the office to inquire about the situation. The office employs two credit advisors and one assistant. There have been no positions designated bilingual, nor any two-language capability at this office for the past 18 months. The auditor was informed that he could have been referred to the Morris office for service in French. He was also told that the staff is aware of the office's linguistic obligations, since the organization's official languages advisor had informed employees of them the year before. Nevertheless, our telephone calls and our visit demonstrated that the employees do not follow the established procedures. In our 1994 study, the auditor had noted that the office showed little willingness to provide service in French. The situation has not changed noticeably since then.

The main office in Regina informed us that the Corporation offers two-language service in offices that are not designated bilingual. We were told, to justify the lack of service in French in Carman, that there is bilingual staff at other locations such as Stonewall, Morris, Steinbach, Winnipeg and Brandon, and that folders and other material are available in both official languages in all the offices. It was explained to us that the Carman office can refer clients who

wish to be served in French to offices located in other towns and that service could be provided by telephone or by arranging a meeting at the office of the client's choice.

The Official Languages Regulations are mainly based on demographic criteria. Thus, the Corporation's office in Carman has a service area comprising at least 500 French-speaking persons and the number of those persons is equal to at least 5% of the total population of that service area. Even though the Corporation provides services in French in offices that do not have to, that does not exempt its office in Carman from meeting the Regulations' provisions. Moreover, referring French-speaking clients to another office is an administrative measure that should be only temporary. The French-speaking population must receive from the Carman office services that are equal in quality to those provided to the English-speaking population.

Furthermore, the Corporation's small offices like the one in Carman do not have any contact with the province's French-speaking community. It is therefore difficult for them to meet the needs of Francophones. Although the Corporation's regional office has sporadic contact with Manitoba's French-speaking associations, we believe that the Carman office would benefit from making its services known to the French-speaking clientele it serves and becoming aware of that clientele's needs.

In sum, the Carman office of the Farm Credit Corporation is not respecting its linguistic obligations under the Official Languages Act and Regulations. Since our visit, the Corporation has filled a half-time bilingual field assistant position at the Carman office. Although this measure is a step in the right direction, we do not believe that it will be sufficient to ensure that the service provided in French is comparable to that provided in English.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Farm Credit Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. take steps to give this office adequate linguistic capability, within three months after the publication of this report, so as to guarantee that the services provided on the telephone and in person are of equal quality in English and in French;

3. take appropriate and effective measures to ensure that the staff follow the procedures in place to refer French-speaking clients to a bilingual employee, until such time as the office acquires adequate two-language capability;

4. establish regular communications with the French-speaking community of the Carman office service area to identify its needs and to inform its members of the services offered.

Corporation's response

The Corporation proposes the following steps to remedy the situation:

- The Official Languages and Translation Officer has discussed the matter with the staff of the Carman office. All staff members are now aware that they are required to use a two-language greeting both in person and on the telephone.
- As of November 24, 1997, the Carman office has on staff a bilingual full-time office assistant. The Corporation believes that this long-term measure will address the two-language capability problem identified.
- The Corporation has contacted Manitoba's French provincial association and has asked its representatives to provide a directory of French-speaking associations in Manitoba. It plans to establish contact with associations and their members who are likely to use its services by way of a letter and information (advertisement, annual report, etc.) and then to follow up accordingly.

The Corporation's objectives for the next six to 12 months are as follows:

- provide information sessions to every employee in its designated offices;
- ensure equitable service in both official languages at each of its designated offices;
- provide all staff with a list of their obligations and rights with regards to the OLA; and
- institute an official languages national team, with members from senior management and staff across the country, whose responsibility will include establishing contacts with minority groups, identifying official languages emerging issues and increasing overall awareness of the official languages program.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that the presence of a single bilingual employee at this office is not sufficient for the provision of services of equal quality in both languages. However, the COL is satisfied that the Corporation plans to establish contacts with French-speaking associations of Manitoba.

Farm Credit Corporation

Manitoba Regional Office
(10161)

5 Donald Street
Room 400
Winnipeg, Manitoba
R3L 2T4
(204) 983-4039

At the time of our 1994 study this office provided very good service in French. The 1996 follow-up showed that it has maintained this same level of service.

The physical elements required for two-language service are in place: exterior and interior signage are in both official languages, the documentation and forms available to the public are in both languages, and the TB pictogram is displayed to indicate that this office provides English and French service.

When our auditor made his first telephone call, the greeting was in both official languages and he was referred to a bilingual employee in the Steinbach office after waiting three minutes. The service provided in French was adequate but was not quite comparable to the service provided in English. If the auditor had agreed to be served in English as the receptionist offered, he would have been served immediately, since a unilingual English-speaking employee was available on-site. When the auditor called a second time, the greeting was bilingual and the service provided in French was very good.

On the visit to the office, the greeting was in both official languages and the service provided in French was satisfactory. Six of the 24 employees are bilingual and they all have the superior level of language ability. The office's managers keep up to date on its linguistic obligations by helping to develop the institution's annual plan. The employees are informed of their linguistic obligations through written directives. This office does not have much contact with the public, as its dealings are mainly with its own branches. However, during 1997 the Corporation intends to centralize its services in Regina and eliminate its regional offices. A toll-free call centre will be set up for all of Canada, and the Winnipeg office will specialize in loans analysis.

The office has sporadic contact with Manitoba's French-speaking community. Management has the main office in Regina, Saskatchewan handle most of the ongoing communications with the official language minority communities.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Farm Credit Corporation:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees follow the established procedure for handling calls in French when a bilingual employee is not available;

2. establish ongoing communications with Manitoba's French-speaking community in order to identify the needs of its members and inform them of the services provided by its offices.

Corporation's response

The Corporation proposes the following steps to remedy the situation:

- The Official Languages and Translation Officer has explained to the staff the procedure for handling calls in French when a bilingual employee is not available. She has also prepared a procedure to that effect for all offices designated bilingual for service to the public.
- The Corporation has contacted Manitoba's French-speaking provincial association and has asked its representatives to provide a directory of French-speaking organizations in Manitoba. It plans to establish contact with associations and their members who are likely to use its services by way of a letter and information (advertisement, annual report, etc.) and then to follow up accordingly.

The Corporation's objectives for the next six to 12 months are as follows:

- provide information sessions to every employee in its designated offices;
- ensure equitable service in both official languages at each of its designated offices;
- provide all staff with a list of their obligations and rights with regards to the OLA; and
- institute an official languages national team, with members from senior management and staff across the country, whose responsibility will include establishing contacts with minority groups, identifying official languages emerging issues and increasing overall awareness of the official languages program.

Foreign Affairs and International Trade

Regional Passport Office
(10150)

200 Graham Avenue
Suite 910
Winnipeg, Manitoba
R3C 4L5
1-800-567-6868
(204) 983-2190 (English)
(204) 983-1294 (French)

In our 1994 study, we rated the quality of service received in French at this office as very good. Our 1996 follow-up showed that, although it is still providing very good service in French, there is room for improvement.

On our visit, the exterior and interior signage was bilingual, as were the documentation and forms available to the public. The office also displayed the TB pictogram indicating that it provided service in English and in French.

Our audit of telephone service involved several calls. At (204) 983-1294, the number given on the TB list, we were greeted in English only and no service in French was available. The unilingual employee referred us to 1-800-567-6868. When we dialed (204) 983-2190, a number that is on the TB list but is no longer in service, we were also referred to the 1-800 number. On both our calls to 1-800-567-6868, the number that appears in the Government of Canada section of the local telephone directory, we heard a two-language greeting and then the employee referred us to a bilingual colleague for service in French. There was only a short wait and we received very good service in French.

On our visit to the office, we saw that clients must take a number and wait to be served. The numbers are called out in English only. Under the circumstances, we consider that there is no two-language greeting for service in person. We subsequently, however, received very good service in French.

The manager in charge of the office and the employees were aware of their linguistic obligations. The employees had received a directive on this subject in 1994 and the matter had also been discussed at staff meetings. The office has five employees, two of whom occupy positions that are designated bilingual at the intermediate level of language ability. Both incumbents exceed the language requirements of their position.

There is an administrative procedure to provide service in French when both bilingual employees are absent at the same time: the employees use the telephone to put the client in contact with another office. In such cases, the service is not comparable in the two languages.

Furthermore, the office does not have any contact with the province's French-speaking community. The Department's regional administration, for its part, does not believe that such contacts are necessary, given the nature of the service provided by the office, that is, the provision of passports. We do not share this view.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Foreign Affairs and International Trade:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. review the office's linguistic capability, within three months after the publication of this report, to ensure that there are sufficient bilingual staff to serve the public at all times in both official languages;

3. in the next local telephone directory, include a heading in French indicating the number(s) for service in French;

4. immediately inform Treasury Board of the correct telephone numbers to be included in its list of federal offices designated to provide service in both official languages;

5. establish ongoing communications with Manitoba's French-speaking community in order to identify the needs of its members and inform them of the services provided by the office.

Passport Office's response

The recommendations have been reviewed and discussed and, as a result, the following measures have been or will be taken:

- All public enquiry 1-800 lines will be answered with a two-language greeting and services in person will be provided in both official languages.
- Strong consideration will be given to ensuring that there is a sufficient number of employees to provide comparable service in both official languages to the public at all times. If determined necessary, staffing actions required will start in January 1998.
- TB has been informed of the correct telephone numbers to be included in its list of federal offices designated to provide two-language services.
- Communications will be established with the French-speaking community of Manitoba in order to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months of the publication of this report, of the office's review of its linguistic capability.

Foreign Affairs and International Trade

(1111)

(Canada-Wide)
Toll-free telephone service
Manitoba
1-800-567-6868

During our study in 1994, the service provided in French at this number was very good. The follow-up in 1996 showed that the quality had deteriorated.

This is a cross-Canada toll-free telephone service. We dialed 1-800-567-6868, the number shown in the TB list and the local telephone book. Clients reach an automated, two-language greeting, which offers them the option of being served in English or French. We chose service in French. On the first call, there was a two-language greeting and the quality of service provided in French was satisfactory. The call was answered in Surrey, British Columbia. On the second call, after selecting service in French, our auditor was greeted in English only. He then had to wait about ten minutes before someone could be found to serve him in French. His call had to be transferred several times before he was able to obtain the requested service in French. Any ordinary member of the public would have hung up by then. Although the linguistic quality of the service was ultimately judged to be adequate and the employees handling the inquiry were very courteous, the service provided in French is, in our opinion, far from comparable to what is offered to English-speaking callers.

Since this office provides service nationally, it is not in contact with minority official language communities in each province or territory. This responsibility falls upon the national Passport Office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Foreign Affairs and International Trade:

1. ensure, as soon as possible and within two months after publication of this report, that the employees who answer calls at this number use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual employees, at all times, to serve the public in a comparable manner in both official languages.

Department's response

The recommendations have been reviewed and discussed and, as a result, the following measures will be taken:

- ❖ All public enquiry 1-800 lines will be answered with a two-language greeting and services in person will be provided in both official languages.

- ❖ Strong consideration will be given to ensure that there are sufficient numbers of employees to provide comparable service in both official languages to the public at all times. If determined necessary, staffing actions required will start in January 1998.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months of the publication of this report, of the review of the two-language capability among employees who answer calls at this number.

Health Canada

Health Programs and Services Branch/ Health Programs and Social Development (10183)

213 Notre-Dame Avenue
Room 900
Winnipeg, Manitoba
R3B 1N3
(204) 983-2833

We did not audit the delivery of services in French at this office in 1994. The 1996 study showed that the services provided here in French are of very good quality.

On our visit, exterior signage was bilingual, as was signage inside the office. A pictogram indicating that the office provides services in English and in French was also displayed in full view. The documentation and forms for the public were in both official languages.

In our telephone audit, a two-language greeting was used and the service in French was of very good quality; we noted this on two occasions. During the office visit, a two-language sign on the door stated that the office would soon be moved to 391 York Avenue, Room 420. Since our auditor initiated the conversation, he could not say whether or not a two-language greeting is used in person. He did, however, receive very good service in French in response to his questions.

The office has twelve positions, seven of which are designated bilingual. Six require the intermediate level of linguistic ability, while one requires the superior level. Five employees exceed the required level. The office therefore has a very good two-language capability. Employees are regularly informed of their linguistic obligations through electronic messages. The office is in regular contact with representatives of Manitoba's French-speaking associations in order to be well apprised of the needs of French-speaking members of the public.

This office fulfills its linguistic obligations very well.

Human Resources Development

Human Resource Centre of Canada (10071)

1039 Princess Avenue
Brandon, Manitoba
R7A 6E2
Employment: (204) 726-7763
Employment Insurance: (204) 726-7784
Other: (204) 726-7763
1-800-663-4276

During our study in 1994, the quality of service in French provided by this office left something to be desired. Our 1996 follow-up showed that the situation has appreciably improved although there are still some deficiencies.

On our visit, exterior signage was bilingual. Interior signage was not completely bilingual; except for the official identification which was entirely bilingual, there were home-made unilingual English signs. The office did, however, display in full view the pictogram indicating that it provided services in English and in French. Another visual tool accompanying this pictogram reinforced this message. The documentation and forms for the public were in both official languages.

For the telephone audit, we first called (204) 726-7784, the automated employment insurance line. There was a two-language recorded message, offering callers the choice of language of service. Then we called (204) 726-7763, the number listed for the employment service. This too was an automated line, with a two-language recorded message offering a choice of language of service. These two numbers are listed in the local telephone book. Finally, we called 1-800-663-4276, a number listed in the "Annuaire des services en français au Manitoba". There was a two-language greeting and service in French was of very good quality. This line is answered from the Winnipeg regional office.

During the office visit, our auditor was greeted in English only. The subsequent service in French was, however, of very good quality. The office manager stated that employees had recently been informed of their linguistic obligations, following a visit by TB officials. The office had designated six of a total of 45 positions bilingual. These positions require the intermediate level of linguistic proficiency. It was also noted that some units do not have any two-language capability whatsoever, notably the Employment Insurance and Investigations units.

This office also lacks any contact with the French-speaking community it serves. It should correct this situation in order to better serve its public.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after publication of this report, that all signage inside the office is in both official languages;

2. ensure, as soon as possible and within two months after publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

3. ensure, within three months after publication of this report, that there is sufficient bilingual staff in the organization's key sectors to serve the public in both official languages at all times;

4. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and to inform it of the services provided by the office.

Department's response

The Department is happy to note that the follow-up study showed that the situation has appreciably improved in the Brandon office. The recommendations will be examined and addressed in the timeframes recommended. The challenge does remain two-language capability, given that recruitment at this time is not taking place. However, managers are aware of their obligations and are taking steps to remind their employees on a regular basis of the procedures in place when a French-speaking client visits the office. Improvements in the technology available to clients who transact with the Department are also proving beneficial in service delivery.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months after publication of this report, of the two-language capability of each unit at the Brandon office.

Human Resources Development

Income Security Programs
(2417)

1016 Saskatchewan Avenue East
Portage la Prairie, Manitoba
R1N 3V2
1-800-362-3384
1-800-277-9915

The Income Security Programs (2417) and the Human Resource Centre of Canada (10078) of Portage la Prairie were two distinct offices at the time of our follow-up. They have since been merged. For the purpose of this report we have dealt with each one separately, as it better presents our observations.

During our study in 1994, we found service in French in the first office to be satisfactory. The 1996 study showed that the quality of service in French remained essentially the same, although the method of service delivery had changed in the interim.

The office provides services related to income security programs, especially Old Age Security and the Canada Pension Plan. In 1994, English-speaking and French-speaking clients had to make an appointment ahead of time with a departmental official who travelled from one employment centre to another to provide the required services. In 1996, the same programs were provided in the employment centres by means of a toll-free telephone line to the Department's regional office in Regina, Saskatchewan. Clients go to the centres, complete the required forms and, if necessary, dial the numbers shown for assistance or advice in regard to the programs in question.

At the Income Security office in Portage la Prairie, we dialed the number shown on the TB card, 1-800-362-3384. A unilingual English message stated that the number was no longer in service and had been replaced by 1-800-277-9914. We called this number and learned, but not until the very end of a long message in English, that service in French was available at 1-800-277-9915. The message at the latter number was in French. On the first call, the service was, however, provided only after an 11-minute wait. We considered that the service in French was not comparable to that in English. On the second call, very good service was provided in French, after a wait of only two minutes. The 1997 Manitoba directory now shows the numbers to call to obtain services in French (277-9915) or in English (277-9914).

During the office visit, our auditor did not find the TB pictogram indicating that the office was designated to provide service in both official languages. Another visual tool was used, however, to convey this message. The forms and documentation about income security programs were available in English and in French. When the auditor approached the counter at the employment centre, the greeting was in English only and service in French was not available. It is

noteworthy, however, that no Centre employees are officially assigned to this service. We also noted that the only telephone number posted for income security programs was 1-800-227-9914, at which services are provided in English.

The office has 17 employees, only one of whom is bilingual. Although no office staff is assigned to it, the employment centre is in fact designated to provide two-language service. It should therefore greet clients in both languages. Basic information on how to obtain the required service by telephone should also be provided, in French, to clients requesting it.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after publication of this report, that telephone service is available in French within the same waiting time as for service in English;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

3. display in full view, at the Employment Centre, the correct telephone number to obtain service in French regarding income security;

4. remind employees of this office, within two months after publication of this report, of their obligations in regard to service to the public in both official languages;

5. immediately inform Treasury Board of the correct numbers to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Human Resource Centre of Canada (10078)

1016 Saskatchewan Avenue East
P.O. Box 1117
Portage la Prairie, Manitoba
R1N 3V2
(204) 239-8400
(204) 239-8437

During our 1994 study, the service in French provided by this office left something to be desired. The follow-up in 1996 showed that there has been no improvement whatsoever.

The material aspects of the delivery of services in both official languages were adequate: exterior and interior signage was bilingual; documentation and forms were available in both languages; the office displayed the TB pictogram indicating that it is designated to provide services in English and in French.

On our telephone calls, we were greeted in English only and service in French was not provided. The employee we spoke with did indeed try to find the bilingual employee, but was unable to do so. The same thing happened on the second call. On the third call, we dialed (204) 239-8400, which is listed in the local telephone book as well as in the "Annuaire des services en français au Manitoba". This is the number of the telephone centre in Winnipeg. Service was available in French. The employee we spoke to was, however, unable to say whether the Portage la Prairie office could provide service in French. For this reason, he decided to pass our inquiry on to the St. Boniface office rather than to Portage la Prairie.

During the office visit, our auditor was greeted in English only but was able to obtain good service in French. Only one of the office's 17 employees is bilingual. The manager confirmed that employees were aware of the office's linguistic obligations, since he had informed them during the previous annual performance review. This office has no contact with the French-speaking community it serves. It should correct this situation.

This office does not entirely fulfil its linguistic obligations under the Official Languages Act and Regulations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, within two months after publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. take the required action, as soon as possible and within two months after publication of this report, to ensure that telephone service is provided in French;

3. review, within three months after publication of this report, the office's two-language capability to ensure that there are enough bilingual employees to serve the public in both official languages at all times;

4. establish regular communications with the French-speaking community to identify its needs and inform it of the services provided by the office.

Department's response

The Department is pleased to see that overall the quality of service in both official languages has remained satisfactory. As pointed out, these offices have now merged and improvements have already taken place with respect to service delivery in both official languages. However, the recommendations made for those offices that would benefit from certain improvements will be examined to ascertain that they are still relevant and, if so, addressed in the timeframes recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices, given that recruitment at this time is not taking place. However, managers are aware of their obligations and are taking steps to remind their employees on a regular basis of the procedures in place when a French-speaking client visits the office. Improvements to the technology available to clients who transact with the Department are also proving beneficial in service delivery.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months after the publication of this report, of the new office's two-language capability.

Human Resources Development

Income Security Program
(2419)

323 Main Street
Steinbach, Manitoba
R0A 2A0
1-800-277-9915
1-800-362-3384

The Income Security Programs (2419) and the Human Resource Centre of Canada (10080) of Steinbach were two distinct offices at the time of our follow-up. They have since been merged. For the purpose of this report, we have dealt with each one separately, as this better presents our observations.

During our 1994 study, the first office was found to provide satisfactory service in French. The follow-up in 1996 showed that the quality of service in French remained essentially the same, although the method of service delivery had changed in the interim.

The office provides services related to income security programs, especially Old Age Security and the Canada Pension Plan. In 1994, clients had to make an appointment ahead of time with a departmental official to obtain services. This official travelled among employment centres, spending one day per month in each office. In 1996 the same programs were provided in the employment centres by means of a toll-free telephone line to the Department's regional office in Regina. Clients go to the employment centre, pick up the required forms and dial the number shown for assistance or advice in regard to the programs in question.

At the Income Security office in Steinbach, we dialed the number shown on the TB card, 1-800-362-3384. A unilingual English message stated that the number was no longer in service and had been replaced by 1-800-277-9914. We called this number and learned, but not until the very end of a long message in English, that service in French was available at 1-800-277-9915. The message at that number was in French, and we received very good service in that language on our two calls.

During the office visit, exterior signage was bilingual. Interior signage was in both official languages and the pictogram indicating that the office was designated to provide service in English and in French was in full view. The documentation was also bilingual, but the forms for income security programs were available only in English. When our auditor approached the counter, he was greeted in both languages and the service in French was of good quality. He was informed that he would have to call a toll-free number to obtain the service requested. The number displayed near the telephone was, however, 1-800-362-3384, the number that was no longer in service.

Management is aware of the office's linguistic obligations and the employees received a written directive on this matter over a year ago. The office has 15 employees, seven of whom are bilingual. It has regular contact with the Société franco-manitobaine in order to keep abreast of the needs of its French-speaking clients. Management has made a commitment to correct the shortcomings identified. The 1997 Manitoba telephone book does list the correct numbers to obtain service in English and in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. display in full view at the Employment Centre the correct number to dial to obtain income security services in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for public use are in both official languages.

Human Resource Centre of Canada (10080)

Federal Building
323 Main Street
1st Floor
P.O. Box 1149
Steinbach, Manitoba
R0A 2A0
(204) 326-1371

During our 1994 study, this office provided good service in French. The follow-up in 1996 showed that the quality of French-language services remained unchanged.

When we visited, exterior and interior signage were bilingual. Documentation and forms about employment programs were available in both official languages. The TB pictogram and another visual tool clearly indicated that the office provided services in English and in French.

On the telephone calls, our auditor was greeted in both languages two times out of three. He also obtained service in French two times out of three. On one of the calls he did, however, have to insist somewhat to be served in French. The quality of the service provided was judged to be adequate.

During the office visit, the auditor was greeted in both languages and the service provided in French was very good. Seven of the office's 15 employees are bilingual. They are assigned to

ensure that nearly all services can be adequately provided in both languages. Only the investigations sector was unable to provide two-language service. Management has nevertheless made administrative arrangements to serve French-speaking clients. A bilingual employee from another sector is called upon to provide service in French. Employees are aware of the office's linguistic obligations. A written directive was issued about a year ago, and reminders are occasionally issued to individuals. It should be noted that the office has regular contact with French-language community associations to keep abreast of the needs of its French-speaking clients.

It would be helpful for management to look into the possibility of ensuring that the office has adequate linguistic capability in the investigations sector.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Department of Human Resources Development:

1. ensure, as soon as possible and within two months after publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French.

Department's response

The Department is pleased to see that overall the quality of service in both official languages has remained satisfactory. As pointed out, these offices have now merged and improvements have already taken place with respect to service delivery in both official languages. However, the recommendations made for those offices that would benefit from certain improvements will be examined to ascertain that they are still relevant and, if so, addressed in the timeframes recommended. The challenge does remain the two-language capability in certain offices, given that recruitment at this time is not taking place. However, managers are aware of their obligations and are taking steps to remind their employees on a regular basis of the procedures in place when a French-speaking client visits the office. Improvements to the technology available to clients who transact with the Department are also proving beneficial in service delivery.

Industry Canada

Regional Office and Winnipeg District Office (10057)

400 St. Mary Avenue
4th Floor
Winnipeg, Manitoba
R3C 4K5
(204) 983-8905
(204) 983-2366
Bankruptcy (204) 983-3229
Consumer Policy (204) 983-2826
Consumer Products (204) 983-2220
Electricity and Gas (204) 983-3803
Intellectual Property (204) 983-3227
Marketing Practices (204) 983-5567
Weights and Measures (204) 983-3804

We did not audit the French-language services provided by this office during our 1994 study. The 1996 study showed significant room for improvement in the delivery of services in French.

When we visited, exterior and interior signage was bilingual. The reception area (info-net centre), through which all visitors must go, did not have the TB pictogram on display indicating that the office provides services in English and in French. The documentation available for the public was in both official languages.

We did not verify the availability of service in French at all telephone numbers. We placed two calls, to (204) 983-3229 and (204) 983-8905, the numbers shown on the TB list and in the local telephone book. We also called (204) 983-2220, a number listed in the "Annuaire des services en français au Manitoba". A two-language greeting was given at (204) 983-3229. On the first call, the receptionist stated that she did not speak French. We did not receive service in that language. On the second call, she offered, in English, to transfer the call to a bilingual employee. Our auditor then received service in French. At (204) 983-8905, the greeting was in English only, but the receptionist immediately called upon a bilingual colleague. On the second call to the same number, after a two-language greeting, the employee asked the auditor to speak in English because the bilingual employee was absent. Finally, we discovered when we called (204) 983-2220 that this is a number for an Agriculture Canada office.

During the office visit, it was necessary to go through the reception area to reach the other resources. The greeting was in English only but the service provided in French was very good. In the Bankruptcy sector no bilingual employee was available and the receptionist did not attempt to find a bilingual colleague from another sector. In the Consumer Products unit, the receptionist left a message on the bilingual employee's answering machine. The subsequent

interviews with managers and employees showed that they are aware of their linguistic obligations, having been informed of them through written directives and discussions at meetings.

The office has 19 employees, four of whom are in positions designated bilingual. One of the three employees at the reception desk is bilingual; there is also a bilingual employee who is called upon to replace them. In the Bankruptcy sector only one employee out of 10 is bilingual. In the Consumer Products sector one employee out of six is bilingual. The office therefore has certain shortcomings in terms of its two-language capability.

The office has regular communications with French-speaking associations of Manitoba.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or French;

2. ensure, within two months after publication of this report, that the Treasury Board pictogram is displayed in full view;

3. ensure, within three months after publication of this report, that there are enough bilingual employees to provide service in French at all times, by telephone and in person;

4. include in the next local telephone book a heading in French listing the number(s) at which service can be obtained in French;

5. immediately inform Treasury Board of the appropriate telephone numbers to be included in its list of federal offices designated to provide service in both official languages.

Department's response

The Department has the following comments to improve the situation:

- Measures have been taken to ensure that an active offer of service is provided for calls received via published telephone numbers, including the 1-800 numbers. Conversations continue in the official language chosen by the client, or the caller is informed that a bilingual employee will continue to provide service in the language of their choice.
- The number of bilingual staff who greet members of the public at the main reception area will be increased and they will be informed verbally and in writing of the obligations of the Department to offer service to the public in both official languages.

- Although it is increasing its two-language capability at reception, the Department acknowledges that it needs to do more work to ensure each program has enough bilingual employees to provide service in French at all times in person. This is proving the most difficult, yet one of the most important targets to achieve. Staff are taking language training and managers have been advised to staff vacancies on a bilingual imperative basis. The Department will continue to strive to meet this goal.
- All current telephone listings provide active offer of service with a seamless transfer to an appropriately bilingual employee within the specific program branch for service. Measures will be taken to make sure that the French blue pages of the local telephone book indicate where two-language reception and service are offered. When there is no two-language service offered, the telephone number will indicate where service in French is available.
- The only number now listed in the TB directory is the general reception number. Active offer of service is provided at this number and incoming calls are routed to the appropriate branch for service.
- The publishers of the "Annuaire des services en français au Manitoba" 1997 will be advised to make the Industry Canada listing compatible with the numbers published in the Winnipeg telephone directory.
- When updating the TB list of offices designated to provide service in both official languages, a copy of the modifications will be sent to Industry Canada personnel responsible for updating the regional blue pages and white pages of the telephone book with the Government Telephone Information System.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months after the publication of this report, of the two-language capability of this office.

Industry Canada

Regional Office and Winnipeg District Office (10057A)

260 St. Mary Avenue
Suite 202
Winnipeg, Manitoba
R3C 0M6
1-800-348-5358

We did not audit the French-language services provided by this office during our 1994 study. The 1996 study showed that the service provided in French by this office is very good.

This is a cross-Canada toll-free telephone service. Calls are transferred directly to offices of the Department's headquarters in Hull, Quebec, in the National Capital Region. The office deals with matters of misleading advertising.

On our calls to 1-800-348-5358, there was a two-language greeting and the service in French was very good. We found this number in the local telephone book and on the TB list. We did not investigate this office further.

Since this office provides service nationally, it does not have contact with official language minority communities in each province or territory.

Revenue Canada

Tax Services
(10227)

280 Broadway Street
4th Floor
Winnipeg, Manitoba
R3C 2W2
(204) 983-6188
(204) 983-4525

In our 1994 study, this office was found to provide very good service in French. The follow-up done in 1996 revealed that these services are now provided by the Taxation Centre at 325 Broadway Avenue.

Using the information on the TB's list of points of service, we first conducted the audit of telephone services. At (204) 983-4525, the number appearing on the TB list as well as in the "Annuaire des services en français au Manitoba", there was a recorded message in English asking us to remain on the line for information about tax services. We subsequently obtained the service requested in French. We were invited to dial (204) 983-6188. At this number the greeting is in French only, since this line is dedicated to services in French. The service provided there is of very good quality.

For the office visit, we went to the address indicated on the TB list. A sign on the fourth floor of the building indicated in both official languages that the office had closed but that GST services were now available at 325 Broadway Avenue.

Tax Services
(10228)

District Office - Taxation
325 Broadway Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3C 4T4
Inquiries in English (204) 983-6350
General Inquiries (204) 983-6188
Requests for Forms (204) 983-3942
Inquiries (204) 983-3933
Source Deductions (204) 983-3918
Telerefund (204) 983-3872

In our 1994 study on service to the public, this office was found to provide a very good quality of service in French. The 1996 follow-up indicated that this quality of service has been maintained at the same level.

We first called each of the many services appearing on the TB list for this office. At (204) 983-6188, the number for service in French printed in the local telephone directory, this service was of very good quality. At (204) 983-3872, we reached the automated telerefund service: after a two-language greeting, the client chooses the language and the different services he or she needs. Here again, the service provided in French was very good.

At the other three numbers called, the same process was repeated: at (204) 983-3942, the number for Requests for Forms, (204) 983-3933, the number for Refunds, and (204) 983-3918, the number for Payroll Deductions, the greeting was in English only; however, our auditor received very good service in French, since on each occasion the person to whom he spoke called upon the services of a bilingual colleague.

When our auditor visited the office, he was greeted in English only but obtained very good service in French once he indicated his language preference. The office has six bilingual employees out of a total of 13 on the first floor, where the in-person services are located. Five of the six employees have a superior level of language proficiency, and the other an intermediate level. At the time of our visit, a competition was under way to fill two other bilingual positions. On the second floor, where the telephone services are located, there are nine bilingual employees out of a total of 62. Seven employees have a superior level of language proficiency, and the other two an intermediate level. The office thus has very good two-language capability.

Management and staff are aware of the office's linguistic obligations. The results of our 1994 study have been communicated to them; they have also received a written directive and taken part in a workshop in 1996 on how to serve the public in both official languages. We pointed out to the manager that the telephone numbers in the white pages and blue pages of the telephone directory were not the same as those appearing on the TB list. He undertook to see that the situation was corrected.

The regional office of the Department uses various means to keep better informed of the needs of the members of the French-language community, including the organization of groups providing feedback on services, information sessions, advertising in the newspaper La Liberté, etc.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. immediately inform the Treasury Board of the appropriate numbers and address to be printed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. print in the next regional telephone directory a heading in French which identifies the number(s) providing services in French.

Department's response

With administrative consolidation, the former Winnipeg District Office, Excise/GST, and the former Winnipeg District Taxation Office were amalgamated into the Winnipeg Tax Services Office. Therefore, it is difficult to address some of the issues raised in the report. However, the management team has carefully reviewed the recommendations in the context of the new Winnipeg Tax Services Office and has provided the following plan to correct the deficiencies noted.

- A reminder regarding the active offer of service will be given regularly to staff who answer the telephone and meet members of the public. This reminder sets out the steps to be followed to encourage members of the public to communicate with the Winnipeg Tax Services Office in the official language of their choice.
- Procedures are in place to inform the Department's Official Languages Division (OLD) of changes to telephone numbers and addresses. The OLD then immediately communicates the information to the TBS. In addition, the region receives an annual reminder requesting that it submit an updated list.
- The Telecommunications Section of the Winnipeg Tax Services Office has been contacted and the information published in the telephone directory will clearly indicate in which official language the caller may expect to receive service.

Public Service Commission

(10202)

MacDonald Building
Suite 200
344 Edmonton Street
Winnipeg, Manitoba
R3B 2L4
(204) 983-2486
(204) 984-4636

In our 1994 study, we determined that service in French at this office was very good. The follow-up conducted in 1996 found that it was still of the same quality. The few deficiencies that we reported to the Commission have been corrected.

When we visited, the exterior and interior signage was bilingual. The office posted the TB pictogram indicating that services are available in English and in French. The forms on the display racks were in both languages, but the documentation was not fully bilingual: one pamphlet from the Department of Human Resources Development was in English only. When informed of this shortcoming, the manager immediately ordered the French version of the pamphlet and had it placed on the display rack.

We made several telephone calls to the office. At (204) 983-2486, a number which appears in the local telephone directory and on the TB list, there was a two-language greeting and the service in French was of good quality. We also dialed (204) 984-4636, another number on the TB list and in the local phone directory. This is an automated service where the client first selects the language of service before being presented with the various options available. The greeting was bilingual until we selected the language of service. The service in French was comparable to that offered in English. Finally, we called (204) 983-2012, the number in the "Annuaire des services en français au Manitoba". The recorded message was in English only: this is the manager's personal line.

When he visited the office, our auditor was greeted in English only. However, he was served adequately in French once he expressed his language preference. This deficiency was also reported to the manager, who immediately reminded all employees to use a two-language greeting at all times. The office has nine positions, four of which are designated bilingual. Three of the bilingual employees have a superior level of language proficiency and the fourth an intermediate level. The employees are aware of the linguistic obligations of the office. They regularly receive directives on the subject, and also discuss it in meetings.

Given the nature of the key services provided by the office, the Commission maintains close, regular ties with representatives of the French-speaking community, with whose needs it is very familiar.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that messages recorded on answering machines are in both official languages at the numbers advertised for service in English and in French;

2. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting to invite the public to communicate with them in English or in French.

Commission's response

The Commission is pleased to note that the study has found that service in French provided at Manitoba's regional office was very good. It is also pleased to see that the few minor deficiencies were quickly corrected by the managers responsible.

With respect to the two recommendations, the following represent the concrete measures that have been taken to correct the deficiencies:

- A new advertisement was placed in the most recent "Annuaire des services en français au Manitoba" which lists the Commission's telephone numbers in Winnipeg where messages are recorded in both official languages.
- Employees who meet members of the public were reminded of the requirement to use a two-language greeting shortly after the study was conducted in 1996. Another reminder was sent to employees in December 1997 to further ensure that the requirement continues to be well implemented.

Public Works and Government Services

(10206)

269 Main Street
2nd Floor
P.O. Box 1408
Winnipeg, Manitoba
R3C 2Z1
(204) 983-3731

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The follow-up in 1996 found that it is now providing adequate service in French, but certain improvements are still needed.

When we visited the office's General Inquiries section, exterior and interior signage was bilingual. The pictogram indicating that the office provides services in English and in French was clearly visible. No documentation or forms were available to the public.

Telephone calls to the number on the TB list and in the local telephone directory were met with a two-language greeting, but to obtain service in French the client had to leave a message so that someone could call back. After the first call, the auditor was called back in French after two or three minutes. The second call was not returned after a full day. We were later told that the bilingual employee was on training for two days. No one checks her messages when she is absent. Service in English, on the other hand, is provided immediately. When service was provided in French, it was of good quality. However, this service is not comparable to that provided in English.

When we visited the office the greeting was in English only, but service in French of satisfactory quality was subsequently provided. The duty officer had to request the assistance of a bilingual colleague.

General Inquiries has three employees, only one of whom occupies a bilingual position. When this person is absent, General Inquiries seeks the assistance of an employee from another section. As we have demonstrated, this practice does not always work. The employees are aware of the office's linguistic obligations, since the subject has been discussed in meetings, as well as during the section's implementation phase.

The office has no contact with the French-speaking community which it serves. It would benefit from communication with representatives of the community in order to better identify the needs of its French-speaking public.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Public Works and Government Services:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. take the necessary steps, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that telephone service in French is of equivalent quality to that provided in English;

3. establish regular communications with the French-speaking community to better identify its needs and to inform its members of the services provided by the office.

Department's response

Since the audit, the office has moved to room 100, 123 Main Street in Winnipeg. Upon further investigation, it has been determined that this office does not provide services to the general public but rather to a restricted clientele and therefore has no two-language obligations under the *Official Languages Regulations*. However, as the new office is located on the first floor in an area used by the general public, the Department has decided to maintain two-language services.

When a departmental representative visited the Winnipeg office in October 1997, she found that the greeting was in English only. The receptionist immediately requested the assistance of a bilingual colleague and service in French was then provided. All employees are now aware of the office's two-language obligations.

The greeting at the general inquiries telephone number is in both official languages. Upon calling, one is given a choice of service in English or French through the telephone numerical system. When the Department's representative chose 2 for service in French, the call was automatically transferred to a bilingual employee who provided good service in French. The same applies for the recorded messages.

Exterior signage was bilingual. Interior signage was in both official languages, but it did not meet the requirements of the Federal Identity Program. The office displays the TB pictogram indicating that it provides services in both English and French.

With regard to recommendation number 3, a provincial co-ordinator has been appointed and is very actively involved in the French-speaking community.

Commissioner's comments

The COL is of the opinion that as this office may have to move again in the future, the Department should immediately examine, in consultation with TB, all the services it provides to determine if it should be left on the list of bilingual offices or removed from it. In addition, if the joint analysis concurs that this office does not provide services to the general public, any reference to it in public telephone directories should be removed. The COL would like to be informed of the details of this exercise within three months after the publication of this report.

Royal Canadian Mounted Police

Brandon Detachment
(10236)

2830 Victoria Avenue
Brandon, Manitoba
R7B 3X1
(204) 726-7500

At the time of our 1994 study, this detachment was not able to offer service in French. The follow-up conducted in 1996 found that service in French is now provided but that improvements are necessary.

During our visit, exterior and interior signage was bilingual. Documentation offered to the public was in English and in French. However, certain forms were not available in both languages. At the reception desk there was a pictogram indicating that service was provided in English and in French.

To audit the availability of telephone services in French, we called (204) 726-7500, the number which appears in the "Annuaire des services en français au Manitoba" and on the TB list. The greeting was bilingual for both calls. However, to transfer the call to a bilingual officer, the receptionist addressed the auditor in English. In the end, the receptionist was able to put the auditor in touch with an officer in the Telecommunications Centre who was able to provide very good service in French.

When we visited the detachment, the greeting was in both languages and the employee called upon a bilingual employee at the Telecommunications Centre on the second floor for the provision of good service in French. The only bilingual constable in the detachment was not on site. When he is absent, the services of the Telecommunications Centre staff are called upon. The Centre has four bilingual civilian employees. This is an administrative measure which does not necessarily guarantee the population comparable service in both languages on the part of the detachment. The staff are aware of the detachment's linguistic obligations. A meeting on the subject was held in 1994 following an internal audit. In addition, new staff receive information on this subject as required.

The detachment has no contact with the association representing the members of the official language minority community. It should remedy this situation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for the public are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone transfer clients in the language in which they wish to receive their service;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual constables to serve the public in both official languages at all times;

4. establish regular communications with representatives of the French-speaking community to identify its needs and to inform its members of the services provided by the detachment.

RCMP's response

The recommendations in the study report concerning the Brandon Detachment have been implemented. All existing forms in both official languages are available, and all signs are displayed in both official languages. The only exception relates to information displayed and/or distributed by, or on behalf of, community organizations or municipal interests, which is only available in their original language. The RCMP has no rights or influence over these publications, but must cooperate with its various partners in the interest of effective community policing. All members are instructed to answer the telephone in both official languages and do so. The detachment Commander maintains an open-door policy with members of all communities the Detachment serves. Given the very small French-speaking population (1.4 % in a city of 38, 000) and many other population groups competing for service and resources, it may be difficult to meet all its specific information and communicaton needs.

Commissioner's Comments

Despite the administrative measure in place, the presence of a single bilingual constable in the Brandon detachment is not sufficient to ensure continuity of services in French comparable to those offered in English as clearly required by the OLA and the Regulations on services to the public. While the detachment Commander's open-door policy is a good thing, we feel that a more proactive approach towards the French-speaking community would be more in line with the RCMP's obligation under Part VII of the OLA.

Royal Canadian Mounted Police

Carman Detachment
(10238)

215 Main Street
P.O. Box 310
Carman, Manitoba
R0G 0J0
(204) 745-6773

Our 1994 study found that this office provided rather poor service in French. In 1996, this detachment offered service in French that was of very good quality over the telephone and in person. However, a few improvements are still needed.

During our visit, exterior and interior signage was bilingual. Our auditor did not find the pictogram indicating that the office is designated to provide services in English and in French. He noted that neither the documentation offered to the public nor the forms were fully bilingual.

On our telephone calls to the detachment, the greeting was in both official languages and service in French was of very good quality. However, when our auditor visited the office he was greeted in English only. After expressing his language preference, he received very good service in French.

Our meeting with the officer in charge of the detachment revealed that there are eight staff members there, two of whom are bilingual, namely the receptionist and one constable. Management and employees are aware of their linguistic obligations, since the subject was discussed at a meeting on the occasion of an internal audit in 1995. The detachment personnel are also aware of the needs of the local official language minority community, particularly that of St.Claude, with which they are in regular contact.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation for the public is available in both official languages in its display racks and stands;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for the public are in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that a sign indicating that service is available in both official languages is displayed in full public view;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public use a two-language greeting to invite the public to communicate with them in English or in French.

RCMP's response

The recommendations in the study report concerning the Carman Detachment have been implemented. Signs and all RCMP publications are bilingual. From time to time, provincial and/or municipal information may be displayed in English only, because it is not made available in bilingual format. This also applies to forms for the public, printed by the province of Manitoba in one language only. All members and staff of the Detachment have been instructed and reminded to greet all clients in both official languages.

Commissioner's comments

Let us hope that following the government of Manitoba's recent commitment to favour access to judicial services in French, the number of provincial forms and publications produced in both official languages displayed and/or distributed by the detachment will increase.

Royal Canadian Mounted Police

Emerson Detachment
(10246)

P.O. Box 421
Emerson, Manitoba
R0A 0L0
(204) 373-2428

Our 1994 study found that this detachment was not able to provide service in French. The follow-up conducted in 1996 indicated that service in French was available in a random fashion, since it depended entirely upon the presence of a single bilingual officer.

During our visit, exterior and interior signage was bilingual. The pictogram indicating that the office provided services in English and in French was clearly visible. Documentation and forms on the display rack were in both official languages. The image of availability of two-language service was reinforced by the presence in the detachment's reception area of three signs indicating that clients could be served in French, English or Ojibway.

We called the detachment telephone number listed in the "Annuaire des services en français au Manitoba". On the first call the greeting was in English only, and since the bilingual officer was absent, the auditor was asked in English to provide his number so that he could be called back. A little later the bilingual officer called the auditor back and served him very well in French. The service provided in French is not, however, comparable to that provided to the English-speaking population. On the second call, the greeting was in both languages and the service provided immediately in French was satisfactory.

When the office was visited, the greeting in person was in English only and the detachment was unable to provide service in French, since the bilingual officer was on patrol at the time. The detachment has six employees, only one of whom fills a position designated bilingual. The incumbent exceeds the language requirements. When he is absent, however, the detachment is no longer capable of providing service in French. Yet the Emerson Detachment provides two-language services for the most frequently used border post in the province, in addition to serving the communities of Letellier and St. Joseph which have significant percentages of French-speaking citizens.

The management and staff of the detachment are aware of their linguistic obligations, having received written directives on the subject. Frequent contacts with the residents of Letellier and St. Joseph help them to better understand the needs of French-speaking citizens. However, as we observed, the fact that there is only one bilingual officer present prevents the detachment from properly meeting its obligations to provide services in French comparable to those offered in English.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual officers to serve the French-speaking public at all times within the same time frames as for the English-speaking public.

RCMP's response

All members of the Emerson Detachment were provided with copies of the study report which was discussed at Detachment meetings. The legal obligations were reiterated and confirmed. All telephones in the Detachment have a visual reminder to meet and greet the public in both official languages. Every possible effort is being made to provide effective services in French. The Detachment has one position that is designated bilingual and it is presently staffed appropriately. The recommendation to increase the number of bilingual officers cannot be met at this time. It is not possible to increase the number of positions designated bilingual to achieve equality of services, given that the French-speaking population in the Detachment area is ten and virtually no demand for services in French has been recorded. Currently, if bilingual services in French were requested on the phone, the call would immediately be transferred to a location where French responses could be provided. Transfer procedures and phone numbers for bilingual services are posted at each phone in the Detachment. When service in French is requested at the counter, in the absence of the bilingual member, the client would be asked to use the phone. Instructions for this procedure are available, in bilingual format, at the front counter. Outside the Office, when service is required in French, the client would be asked to accompany the member to the police vehicle where service would be made available through means of electronic communication. Instruction cards are available in each police car.

Commissioner's comments

The COL feels obliged to once again remind the RCMP that the obligation of its Emerson detachment to offer services in French is not limited to the ten French-speaking persons living in Emerson but extends to its service area which includes the communities of Letellier and St. Joseph and the border post. That is why the COL maintains that the presence of a single bilingual employee in the Emerson detachment is not sufficient to ensure continuity of services in French comparable to those offered in English as clearly required by the OLA and the Regulations on services to the public. Should two-language greeting be used in person and over the phone, more requests for service in French would certainly be recorded. It would also ensure

a more positive attitude towards providing services in both official languages, which seems to be lacking at the present.

Royal Canadian Mounted Police

Steinbach Detachment
(10289)

P.O. Box 2018
Steinbach, Manitoba
R0A 2A0
(204) 326-1234

Our 1994 study found that this detachment provided adequate service in French. The follow-up in 1996 showed that the detachment had maintained it at the same level.

During our visit, exterior and interior signage was bilingual. The office did not display the TB pictogram indicating that it offers services in English and in French; instead it used the official RCMP sign (blue on yellow ground) announcing the availability of two-language service. The documentation and forms on the display racks were in both official languages.

We placed two telephone calls to the detachment. On the first call the greeting was in English only; after a two-minute wait, a newly arrived bilingual employee was not able to answer the auditor's questions. She asked him in French to make an appointment at the detachment. We verified that there was no wait for service in English. We consider that service in French was provided, but was not fully comparable to that offered in English. On the second call, the greeting was in both languages and the service in French was of very good quality, from both the receptionist and the constable.

When we visited the office, the greeting was in both languages and the service provided in French was of very good quality. The detachment has 26 persons, eight of whom fill positions designated bilingual. All the bilingual positions require the intermediate level of language proficiency. Seven incumbents out of eight meet or exceed the language requirements of their position. The bilingual staff are well distributed in each section: two of the five clerks are bilingual, as are three of the six constables serving the rural sector, two of the seven constables in the highway patrol and one of the eight constables serving the municipal sector.

The staff were informed of the detachment's linguistic obligations by means of a written directive in 1996. The detachment also has regular contact with official language minority communities such as that of the village of La Broquerie, thus keeping informed about the needs of the members of the French-speaking community.

The services in French provided by the detachment are not always comparable to those offered in English. However it has a good two-language capability, and we found a positive attitude toward the delivery of quality services in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

2. take the necessary steps, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure that the delivery of telephone service in French is of equivalent quality to that provided in English.

RCMP's response

The employees of the Steinbach Detachment have been advised of the recommendations in the study report and have been made aware of their official languages obligations. Even though the French-speaking population in the Detachment area is only 100, or 1.2 % of the total population, three of the four receptionists are of French-speaking origin, as are seven of the 15 regular members.

Commissioner's comments

The COL would like to remind the RCMP that the obligation of its Steinbach detachment to offer services in French is not limited to the 100 French-speaking individuals living in Steinbach but extends to its service area in which live more than 5 000 French-speaking persons. That is why the Steinbach detachment needs the good two-language capability it already has that should permit it to provide very good service in French..

Royal Canadian Mounted Police

Treherne Detachment
(10297)

P.O. Box 150
Treherne, Manitoba
R0G 2V0
(204) 723-2345

Our 1994 study found that this detachment provided very good service in French. The follow-up in 1996 revealed that it had deteriorated.

Exterior and interior signage was bilingual. In place of the TB pictogram, the detachment used the official RCMP sign (blue on yellow ground) to indicate to the public that two-language service is available. The documentation was in both languages, but not all the forms available to the public were bilingual; some were in English only.

In the audit of telephone service in French, our auditor called the detachment number which appears in the local directory and in the "Annuaire des services en français au Manitoba". On the first call, the greeting was in English only and was not from the Treherne Detachment but from the Brandon Detachment. The receptionist spoke to the auditor in English to transfer the call to a unilingual officer, who then redirected the call to a bilingual constable. In the end, the service provided in French was of very good quality, although not comparable to that provided to the English-speaking population. On the second call, which was again taken by the Brandon Detachment, the greeting was in both languages and the quality of service in French was comparable to that provided in English. The third call was answered by the Treherne Detachment. The greeting was in English only and service in French was not available. At the suggestion of the Telecommunications Centre of the Brandon Detachment, we tried to contact the officer in charge of the Treherne Detachment by dialling (204) 723-2024, the general inquiries number in the local telephone directory. The greeting was in English only and there was no service in French.

When we visited the detachment, after a greeting in English only, the service provided in French was of good quality. The detachment has five positions, only one of which is designated bilingual, that of a constable. Two persons, one of whom is bilingual, share the receptionist position. The second person can understand French to some degree. The employees are aware of the linguistic obligations of the detachment, having been informed of these during an internal audit in 1995. During our visit, we were also told that when the Treherne Detachment staff are not available, telephone calls received there are systematically routed to the Telecommunications Centre of the Brandon Detachment. The Treherne Detachment does not maintain contact with the French-speaking community, although it would be to its benefit to do so in order to identify the community's needs and to inform its members about the services offered by the Detachment.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all forms for the public are in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and meet members of the public use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. take the necessary steps, as soon as possible and no later than two months after the publication of this report, to ensure the delivery of telephone service in French;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is a sufficient number of bilingual constables to serve the public at all times in both official languages;

5. establish regular communications with the French-speaking community of Manitoba to identify its needs and to inform its members of the services provided by the office.

RCMP's response

All members in the Treherne Detachment have again been instructed to answer the telephone in both official languages as well as to make active offer of services to visitors to the Detachment. Every effort is made to provide printed information in both official languages. However, information distributed by, and/or on behalf of community and municipal interests at the Detachment is not under the Detachment's control, but nevertheless has to be displayed in the interest of community policing. At present there is little opportunity to change the linguistic composition of the Detachment, since all four members are suitably posted and do not wish to transfer. Members of the Detachment are personally and professionally integrated into the French-speaking community and are fully versed and informed of its particular needs. Their ongoing volunteer activities, contributions to civic responsibilities and permanent residence in the French-speaking community of Notre Dame ensure that the Detachment is always informed of the actual service requirements of the local French-speaking community. The French-speaking member and the Detachment Commander meet regularly with Council members, the Village Administrator and the Mayor.

Commissioner's comments

The COL maintains that the presence of a single bilingual constable in the Treherne detachment is not sufficient to ensure continuity of services in French comparable to those offered in English as clearly requested by the OLA and the Regulations on services to the public. The COL is of

the opinion that a more structured approach to communications with the French-speaking community would be more in line with the RCMP obligation under Part VII of the OLA.

Statistics Canada

Regional Office
(10308)

MacDonald Building
Suite 300
344 Edmonton Street
Winnipeg, Manitoba
R3B 3L9
(204) 983-4020

In our 1994 study we did not audit the availability of service in French at this office. The 1996 survey showed that the office provided good service in French in person, but that service provided over the telephone was not of a quality equal to that offered in English.

Exterior signage was bilingual. Interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms available to the public. The office displayed the pictogram indicating that it provides two-language services.

We placed two telephone calls to (204) 983-4020, the number in the local telephone directory and in the "Annuaire des services en français au Manitoba". For each call, the greeting was bilingual. On the first call, the receptionist first asked the auditor whether he spoke English before forwarding the call to a bilingual person. On the second call, the receptionist spoke in English only, to take the auditor's number so that an employee could call him back. Under the circumstances, we consider service in French not to have been provided, even though a bilingual employee called the auditor back one hour later. According to the manager, many calls to (204) 983-4020 are routed to Regina; hence it is possible that our calls were directed to this office.

When we visited the office, the greeting was in both languages and very good service in French was provided. The office has five employees, three of whom are bilingual. All three have a superior level of language proficiency. However the office occasionally transfers telephone calls to the Regina office when bilingual employees are absent. The employees are aware of their linguistic obligations, having been informed of them upon hiring and on several subsequent occasions, during meetings. They have also received written directives on the subject. The auditor noted that there was a positive atmosphere at the office with regard to the delivery of services in both official languages.

The office has sustained and regular contacts with the French-speaking community. It is aware of its needs and keeps it informed of its services.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Statistics Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that telephone service provided in French is of a quality equal to that provided in English.

Department's response

The Department is pleased to note that the findings are generally positive. However, it is at a loss to account for the use of English by the telephone receptionist when the auditor called. All calls to this service number are routed automatically through Regina and callers are asked first to press "1" for service in English or "2" for service in French. This ensures that all subsequent communication is in the language chosen by the caller.

As the report notes, the office has sufficient bilingual staff to respond to calls in French as well as in English and the linguistic quality of the service is good. However, the one unilingual service officer in this region, who takes calls only when the caller has chosen English, reports that, on one occasion, a caller speaking French called the English line twice. The office presumes this was inadvertent, but would have no means of preventing it. The Department feels that all possible measures have been taken to offer and provide service in the language of choice of each caller.

Commissioner's comments

Following the Department's response, our auditor made another call at (204) 983-4020. The greeting was bilingual and he received service in French.

Western Economic Diversification

(88523/88523A)

240 Graham Avenue
Suite 712
P.O. Box 777
Winnipeg, Manitoba
R3C 2L4
1-800-561-5394
(204) 983-4472

We did not audit the delivery of service in French at this office as part of the 1994 study. The 1996 survey showed that the office was not capable of providing service in French.

The physical elements for delivery of two-language services are in place. Exterior and interior signage is bilingual. The documentation available to the public is in both official languages. The office does not display the TB pictogram, but uses another visual indication to the public that it provides services in English and in French.

To examine telephone service in French, we placed three calls to (204) 983-4472, the number in the local telephone directory and on the TB list. Our auditor was greeted in both languages two times out of three. Two attempts were made to transfer him to a bilingual officer, but without success. It was even suggested that he call again the next day or try to contact the bilingual officer directly, at another telephone number. The auditor also tried to obtain service in French by dialling 1-800-561-5394. This number appears on the TB list, in the "Annuaire des services en français au Manitoba" and in the local telephone directory. The greeting was bilingual on the two calls; an offer to take a message was made, but it was not possible to obtain service in French since the bilingual officer was not available.

When he visited the office, the auditor was greeted in both official languages but could not obtain service in French, since the bilingual staff were absent. Interviews with the staff and management indicate that the employees are aware of the linguistic obligations of the office. A written directive was distributed in 1996 and the subject had also been discussed in meetings. The office has two bilingual employees out of four at reception but only one bilingual officer out of 14 to deliver programs. Our tests of both telephone and in-person service lead us to conclude that the office does not have the bilingual personnel necessary to provide satisfactory service in French.

The office has regular communications with representatives of the French-speaking community. It also endeavours to establish partnerships with economic development groups, to improve services to Manitoba's French-language clientele. For example, the Department informs us that it is attempting to negotiate service agreements with the Women's Enterprise Centre and the Canada Business Service Centre in order to set up a mechanism whereby service in French can

be offered that is equivalent to that provided in English by these organizations. Finally, the office informs us that it intends to introduce a support system whereby bilingual employees occupying positions not designated bilingual will be called upon in order to better serve the French-language clientele.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Western Economic Diversification Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the Treasury Board pictogram is displayed in full public view so as to inform the public that the office offers two-language services;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone use a two-language greeting so as to encourage the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that a sufficient number of bilingual staff are on hand at all times to serve the public over the telephone and in person in both official languages.

Department's response

The Department has reviewed the three recommendations and has the following comments:

- The TB pictogram has been ordered and will be displayed as soon as it is received.
- The receptionist staff have been reminded of the requirement to answer the telephone in both official languages. Both full-time and back-up receptionists are fluently bilingual.
- The Manitoba Region is cognizant of the fact that there should be bilingual staff on hand at all times to respond to inquiries in both official languages. Staffing is also underway to recruit additional bilingual Client Service Officers. These staffing actions should be completed within the next three months.
- The Manitoba Region is fully aware of its obligations under the OLA and regrets that the follow-up report was of a negative nature. It is not an excuse but many of its employees have been temporarily reassigned from their current duties to provide assistance in the Federal Business Restoration Office established to support local businesses recovering from the 1997 Manitoba flood.
- The Deputy Minister has reminded all of the Department's staff of their obligations under the OLA.

Commissioner's comments

The COL would like to be informed, within three months of the publication of this report, of the results of the staffing actions undertaken by the Department at this office.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

1. Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

2. Designated offices post signs, preferably the standard TB pictogram, indicating that service is available in English and French.

3. Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

4. Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

5. Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

6. Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

7. Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

8. The TB establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

9. The TB ensure that the public is informed of the location of designated offices.

10. Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Appendix B

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. As a result, the results of the survey represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Manitoba.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of National Revenue (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the Public Service Commission

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TB published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the **nature of the office** relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR [illegible] AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU MANITOBA

MAI 1995

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU MANITOBA

MAI 1998

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AU MANITOBA

Rédacteurs : Michel Wissell
Michel Gratton

Sommaire

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation au Manitoba. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'action préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Ils viennent d'ailleurs corroborer les inquiétudes des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba. D'une part, il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. D'autre part, la capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une diminution inquiétante. Cette capacité bilingue est insuffisante dans plus du tiers des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 74 à 84 p. 100. Par contre, seulement 12 des 31 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans seulement la moitié des cas, ce qui constitue une détérioration par comparaison à la situation observée en 1994. La disponibilité du service au téléphone en français a également glissé par rapport à 1994 : dans seulement 56 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante. Le service en personne semble avoir plafonné au même niveau qu'en 1994, passant de 76 p. 100 à 78 p. 100, en 1996. Enfin, la prestation de services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

Le présent rapport, qui a d'abord été transmis aux sous-chefs pour commentaires, renferme des recommandations à l'intention des institutions fédérales qui ont présenté des lacunes. Les réactions reçues des institutions démontrent que nos observations présentent un portrait fidèle de la situation dans les bureaux visités. Notre suivi a déjà permis à un certain nombre de bureaux de prendre des mesures pour corriger des lacunes et à la plupart des autres de prendre des engagements fermes pour résoudre les problèmes. Malgré ces bonnes intentions, le Commissaire aux langues officielles (CLO) continuera à effectuer des vérifications dans les bureaux désignés du Manitoba jusqu'à ce que les lacunes relevées aient été corrigées.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française .. - B1 -
2. L'affichage et la documentation ..... - B3 -
3. L'offre active ..... - B4 -
   a) La signalisation ..... - B5 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B5 -
4. Le service ..... - B7 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B7 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B10 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B10 -
   d) Comparabilité ..... - B11 -
5. La capacité linguistique ..... - B12 -
6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B15 -
7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B16 -
8. Les transformations du gouvernement ..... - B18 -
9. Les recommandations du CLO ..... - B18 -
10. Conclusion ..... - B19 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Agriculture et Agro-alimentaire Canada ..... - C2 -
Société canadienne des postes ..... - C7 -
Patrimoine canadien ..... - C16 -
Citoyenneté et Immigration Canada ..... - C17 -
Environnement Canada ..... - C19 -
Société du crédit agricole ..... - C24 -
Affaires étrangères et Commerce international ..... - C29 -
Santé Canada ..... - C34 -
Développement des ressources humaines Canada ..... - C35 -
Industrie Canada ..... - C44 -
Revenu Canada ..... - C48 -
Commission de la fonction publique ..... - C51 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C53 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C56 -
Statistique Canada ..... - C69 -
Diversification de l'économie de l'Ouest ..... - C71 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La LLO

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la *Loi*, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Règlement

Le Conseil du Trésor (CT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le CT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La Loi et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir, aux bureaux désignés, la langue de service qu'il préfère.

Étude du CLO

En 1994, le CLO a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la Loi et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires),

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations visant à améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le CT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au CT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

Rapports distincts

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période d'une quinzaine de mois. Un rapport distinct sera préparé pour chaque province ou territoire. La RCN de même que le service au public voyageur feront également l'objet de rapports. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le présent rapport porte sur le Manitoba.

Objectif visé

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1996, au moment de notre suivi, 182 bureaux fédéraux sur 820 étaient désignés pour fournir des services bilingues au Manitoba. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement y recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Attentes

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'action que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du CT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles au Manitoba. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Objectifs

Engagements

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La Loi et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

Correctifs immédiats

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des lacunes.

3. La portée, la méthodologie et les limites

Choix des institutions

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière aux organismes qui, selon le Règlement, offrent des services clés*: la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes, le ministère du Revenu national (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le ministère du Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française du Manitoba.

Consultations

Avant d'entamer le suivi, nous avons eu des entretiens avec les associations communautaires franco-manitobaines. Nous avons ainsi pu connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents.

Approche

En évaluant la disponibilité du service, nos vérificateurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française du Manitoba pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Offre active et service au téléphone

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du CT et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba* afin d'identifier toute divergence. Ils ont effectué des appels supplémentaires là où les numéros ne concordaient pas.

---

*Publication annuelle de la Société franco-manitobaine renfermant les adresses et les numéros de téléphone des bureaux fédéraux offrant des services en français

Appels téléphoniques

Ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos vérificateurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue ni aucun service en français. En 1994, nos vérificateurs avaient fait deux appels téléphoniques aux numéros choisis et, s'ils avaient été accueillis dans les deux langues ou s'ils avaient reçu le service en français une fois sur deux, ils avaient effectué un troisième appel pour déterminer si l'accueil était bilingue et si le service était disponible en français.

Visites des bureaux

Les vérificateurs ont visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport du CLO.

Transmission de renseignements

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les vérificateurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous leur responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

Données statistiques

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour le Manitoba étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Autres bureaux désignés

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

* Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Vérification des bureaux

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 70 bureaux désignés au Manitoba. Dans le cadre du suivi, nous en avons vérifié 35. L'exercice s'est déroulé en novembre 1996.

Généralités

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi au Manitoba. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer une certaine comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude qui fut effectuée en 1994. Nous faisons également état dans cette section des vues des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba sur la prestation des services en français.

Nombre de bureaux désignés bilingues

Au moment de notre étude en 1994, le Manitoba comptait 879 bureaux fédéraux, dont 220 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1996, lors de notre suivi, on dénombrait 820 bureaux, dont 182 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de l'ordre de 7 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette diminution est de l'ordre de 17 p. 100. C'est une situation préoccupante. Les représentants du CT nous ont assurés qu'ils se pencheraient sur cette question au cours des prochaines semaines. Compte tenu de l'état général de la qualité des services en français dispensés par les bureaux fédéraux désignés au Manitoba, les inquiétudes manifestées par les représentants de la communauté d'expression française ne sont pas sans fondements.

1. Le point de vue des représentants de la communauté d'expression française

Rencontres

Avant de commencer le suivi, le Commissariat aux langues officielles (CoLO) a voulu rencontrer des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba. En

présence de porte-parole d'à peu près tous les secteurs communautaires, la discussion se proposait d'abord de recueillir des associations leurs commentaires sur le service en français fourni par les institutions fédérales qui font l'objet de communications fréquentes.

Préoccupations

Les représentants ont pu identifier les éléments particuliers qui pouvaient avoir un impact sur la prestation des services en français au Manitoba. Selon eux, l'absence d'offre active se perpétue et semble même s'aggraver à mesure que se répand l'usage de boîtes vocales. De plus, ils ont déploré le fait que le CT ne les informait pas de l'emplacement des bureaux désignés bilingues, contrairement, par exemple, au gouvernement provincial qui est allé de l'avant avec son répertoire des services disponibles en français. Ainsi, plusieurs francophones passent à l'anglais lorsqu'ils transigent avec le gouvernement du Canada, faute de connaître les obligations des bureaux concernés et d'être accueillis dans les deux langues. D'un commun accord, les représentants ont insisté pour dire qu'à une exception près, aucune institution fédérale ne les consulte régulièrement. De plus, la communauté d'expression française se fait souvent oublier lorsqu'il s'agit de nommer les membres d'un comité national ou régional.

Transformations du gouvernement

Par ailleurs, ils ont ajouté que de plus en plus, les institutions fédérales font appel à des intermédiaires ou à des tierces personnes pour le service au public. Cette pratique mène presque inévitablement à une qualité de service en français inférieure à celle dont peut se prévaloir la population d'expression anglaise. En outre, les représentants de la communauté d'expression française ont exprimé la grande préoccupation qu'ils partagent face à la dévolution des responsabilités fédérales et à la transformation du gouvernement. Voilà, à leurs yeux, autant de risques de désengagements et de pertes des acquis. Ainsi, continueront-ils à suivre de très près toute cette question.

Confirmation

Comme le lecteur pourra le constater dans les pages qui suivent, les observations recueillies lors du suivi viennent corroborer dans l'ensemble les affirmations des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba.

2. L'affichage et la documentation

Éléments matériels

En 1996, presque tous les éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles ont connu une hausse dans les bureaux désignés du Manitoba. Ainsi, le pourcentage des bureaux désignés du Manitoba que nous avons visités dont la signalisation extérieure était dans les deux langues est passé de 96 en 1994 à 100 en 1996. L'affichage à l'intérieur était bilingue dans 97 p. 100 des bureaux et la documentation était disponible en français et en anglais dans 90 p. 100 des cas. Cependant, les bureaux désignés du Manitoba accusent un recul pour ce qui est de la disponibilité des formulaires dans les deux langues officielles, la proportion passant de 96 p. 100 en 1994 à 85 p. 100 en 1996. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés et de sensibilité du personnel responsable du service de première ligne aideraient à redresser la situation.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1996**
Signalisation extérieure	96 %	100 %
Affichage intérieur	81 %	97 %
Documentation	87 %	90 %
Formulaires	96 %	85 %

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

3. L'offre active

Article 28

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui ou encore par la signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

Perceptions du public

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

Évaluation

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais plus précisément sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français au Manitoba étaient satisfaisantes ou mieux dans seulement 54 p. 100 des cas.

Nouvelle approche

Lors du présent exercice, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le CT est l'employeur utilisent le symbole officiel du Secrétariat du CT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre.

Amélioration

En 1994, 74 p. 100 des bureaux désignés du Manitoba annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors de notre passage en 1996, 84 p. 100 des bureaux visités affichaient un symbole. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons très difficilement comment cinq bureaux désignés n'affichent toujours pas un symbole, huit ans après que le CT ait mis un pictogramme à la disposition des institutions fédérales.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	*Étude 1994*	*Suivi 1996*
Présent	74%	84%
Absent	26%	16%

b) L'accueil au téléphone et en personne

Progrès

Lors de notre étude en 1994, les employés des institutions fédérales du Manitoba n'utilisaient une formule d'accueil bilingue au téléphone que dans 57 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1996, nous avons noté une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés du Manitoba répondait aux appels téléphoniques.

En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue **de façon constante** au téléphone dans 50 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue **de façon occasionnelle** dans 35 p. 100 des cas; ils n'utilisaient **pas de formule d'accueil bilingue** dans 15 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans 43 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement 12 bureaux sur 31 (39 p. 100) ont accueilli notre vérificateur au moyen d'une salutation bilingue. Cette constatation confirme un point essentiel soulevé par les associations franco-manitobaines que nous avons consultées. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

Conséquences de l'absence d'offre active

L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française du Manitoba d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter ou d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu national ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme les bureaux d'Agriculture et Agro-alimentaire Canada, d'Industrie Canada, de la Société du Crédit agricole et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Effet dissuasif

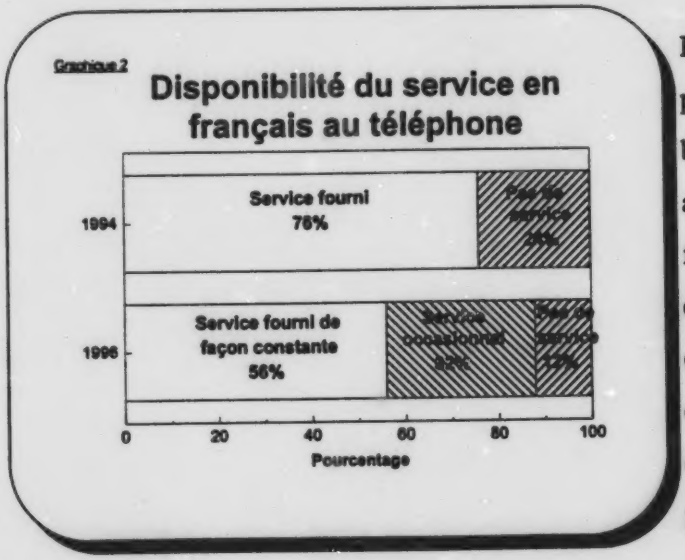
L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

Composante du service

4. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone

Graphique 2



Glissement

Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues du Manitoba avaient fourni le service en français dans 76 p. 100 des cas. En 1996, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés pour fournir le service en

français au téléphone. Les préposés ont fourni le service en français **de façon constante** dans seulement 56 p. 100 des cas; ils ont fourni le service en français **de façon occasionnelle** dans 32 p. 100 des cas; et dans 12 p. 100 des cas, le service téléphonique **n'était pas disponible** en français.

Causes

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette performance négative, dont voici les principaux : de nombreux appels sont dirigés vers d'autres bureaux, certains situés dans d'autres centres ou même à l'extérieur du Manitoba; en l'absence d'employés bilingues, on demande aux clients de laisser des messages sur des répondeurs dont les enregistrements sont en anglais seulement; il y a de nombreuses inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans le répertoire téléphonique du Manitoba; dans certains bureaux, le nombre trop restreint de personnel bilingue fait en sorte que dès qu'un employé s'absente, le bureau n'a plus la capacité de servir la clientèle en français; les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

Lignes téléphoniques sans frais

Nous avons effectué quelques appels à des lignes téléphoniques sans frais. Dans cinq cas, nous avons obtenu le service en français sans difficulté. Dans trois cas, nous avons obtenu le service en français mais il nous a fallu faire preuve de patience, la prestation du service n'étant pas nécessairement comparable à celle offerte en anglais. Enfin, dans trois autres cas, le service en français n'était pas disponible. À notre avis, les services offerts en français aux citoyens du Manitoba au moyen des lignes téléphoniques sans frais sont trop souvent aléatoires. Dans la majorité des cas, on répond à ces lignes à l'extérieur du Manitoba. Des mesures immédiates doivent être prises pour remédier à cette situation déplorable que nous avions dénoncée lors de notre étude de 1994.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Rôle des préposés à l'accueil

Nous notons également que les clients d'expression française du Manitoba sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française du Manitoba se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

Transferts d'appels téléphoniques

Les employés ne sont cependant pas toujours responsables de la mauvaise prestation du service en français. Ils n'ont souvent pas été informés correctement de la façon adéquate de transiger avec le public d'expression française, ou ils ressentent que cela n'est pas une priorité pour leur surveillant. La direction a un rôle important à jouer à cet égard. Elle est responsable d'informer le personnel régulièrement des procédures à suivre pour bien accueillir, bien diriger et bien servir le public dans la langue officielle de son choix à chaque étape de la chaîne de service. Elle a également un rôle de leadership à jouer pour s'assurer que les politiques en matière de langues officielles sont respectées.

Rôle de la direction

b) Disponibilité du service en français en personne

Amélioration insuffisante

En 1996, au moment de notre suivi, la prestation du service en personne n'a pas suffisamment progressé. En effet, le service en français fut obtenu dans 78 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 76 p. 100 en 1994. Ces progrès sont nettement insuffisants. Les associations représentant la communauté d'expression française du Manitoba ont raison de revendiquer de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues. Ces services devraient être disponibles en tout temps dans tous les bureaux désignés.

c) Qualité du service en français et courtoisie

Amélioration de la qualité du service en français

Lorsque le service a été fourni en français, les vérificateurs ont classé la qualité du service reçu selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à « satisfaisant » ou mieux dans 92 p. 100 des points de service désignés au Manitoba. En 1996, tous les bureaux (100 p. 100) en mesure d'assurer le service en français se sont mérités une cote au moins satisfaisante. Quant à la qualité linguistique du service en personne, elle fut jugée au moins satisfaisante dans tous les points de service qui étaient en mesure d'assurer la prestation en personne du service en français.

Excellents résultats

Le service offert au téléphone et en personne fut jugé au moins « satisfaisant » au critère de la courtoisie dans tous les bureaux qui étaient en mesure de servir les membres du public en français. Notons que, dans tous les bureaux où nous n'avons pas obtenu de service en français, les employés ont également fait preuve de courtoisie.

d) Comparabilité

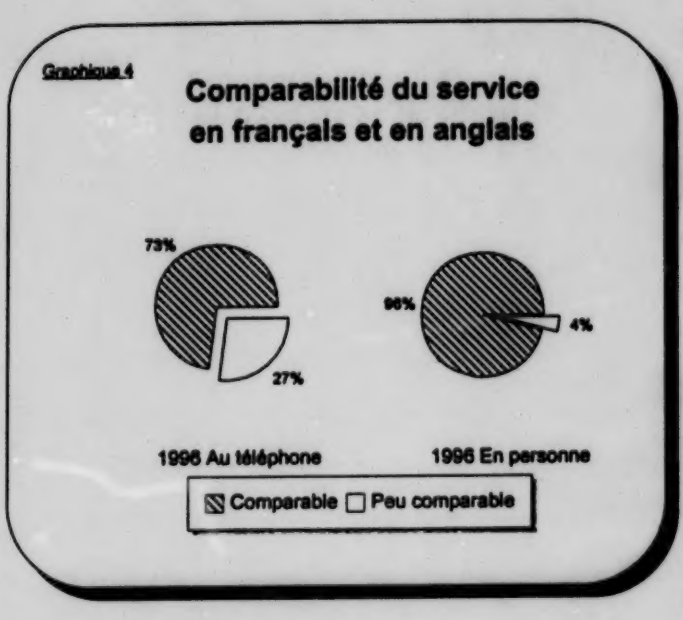
Explication des cotes « très bon » et « satisfaisant »

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre vérificateur le service demandé en français. À titre d'autre exemple, un autre bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre vérificateur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Explication de la cote « pauvre »

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. Le vérificateur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Comparabilité au téléphone



En 1996, nos vérificateurs ont obtenu le service en français en personne dans 78 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités au Manitoba. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 56 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 32 p. 100 des cas. Lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos vérificateurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans des proportions respectives de 73 p. 100 au téléphone et de 96 p. 100 en personne. Les bureaux des institutions fédérales doivent rapidement améliorer la qualité des services téléphoniques qu'ils offrent en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les services seraient moins favorablement comparables au téléphone en raison, notamment, des transferts d'appels en anglais seulement, des services fournis par un autre bureau que celui que l'on avait tout d'abord rejoint et des bris dans la chaîne de service. Les institutions visées dans la partie C du rapport devront prendre les mesures nécessaires pour corriger leurs lacunes.

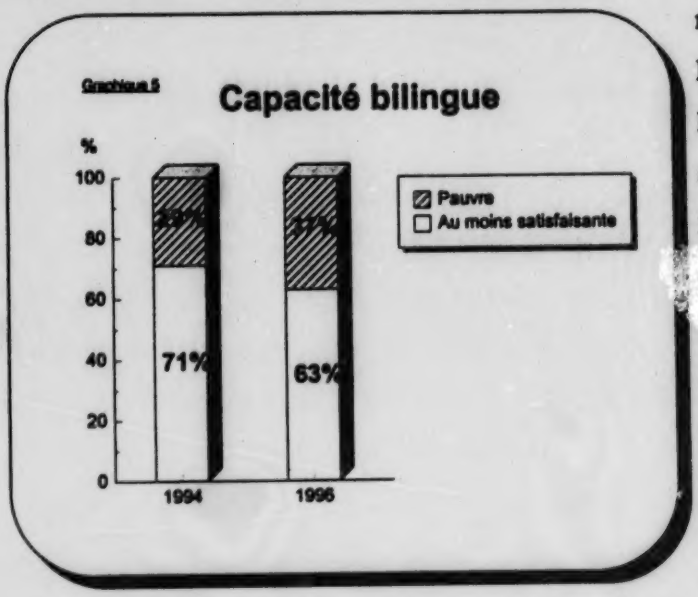
5. La capacité linguistique

Facteurs considérés

Les vérificateurs ont évalué la capacité linguistique d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et

le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 71 p. 100 des bureaux du Manitoba. Le suivi de 1996 fait état d'un recul significatif à ce sujet. En effet, la capacité linguistique a été évaluée satisfaisante ou mieux dans 20 des 32 bureaux vérifiés (63 p. 100) pour lesquels nous avons obtenu des données. Dans 12 bureaux (37 p. 100), la capacité de fournir des services en français a été jugée pauvre. Ce recul, combiné à la diminution significative (17 p. 100) du nombre de bureaux désignés pour l'ensemble de la province, est très inquiétant. Nous nous demandons où sont passées les ressources humaines bilingues des bureaux désignés qui ont fermé. Était-il illusoire de s'attendre à ce que celles-ci viennent améliorer la capacité bilingue insuffisante de plusieurs bureaux désignés bilingues qui sont toujours ouverts?



Recul

Faible capacité bilingue

Quatre des bureaux désignés bilingues n'avaient aucune capacité de servir le public en français, soit deux bureaux de la Société canadienne des postes, un bureau de la Société du Crédit agricole et un bureau d'Environnement Canada. Dans quatre autres bureaux, la capacité bilingue était réduite à un seul employé bilingue. Lorsque l'employé bilingue s'absente, ces bureaux ne sont plus en mesure de servir leurs clients de langue française; il s'agit de deux bureaux de la GRC, d'un Centre de ressources humaines et d'un bureau de

la Sécurité du revenu. Trois autres bureaux désignés possédaient une capacité bilingue réduite, le déploiement des ressources laissant à désirer.

Mesures administratives

Dans les bureaux où la capacité linguistique du personnel présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux peuvent avoir besoin de prendre des dispositions administratives **temporaires** pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la Loi. Des 35 bureaux que nous avons vérifiés en 1996, neuf ont fait appel à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les mesures prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques. Le service fourni par des intermédiaires ou par des tierces personnes qui n'ont pas l'expertise nécessaire est une préoccupation majeure des associations minoritaires d'expression française du Manitoba. Nous partageons d'ailleurs leurs inquiétudes à ce sujet.

Attentes

Le Règlement, qui se fonde notamment sur des critères démographiques, a eu pour effet de diminuer le nombre de bureaux fournissant des services dans les deux langues officielles dans certaines régions du pays. De plus, comme nous l'avons souligné, les contraintes budgétaires sont venues le réduire encore davantage. En conséquence, il n'est que raisonnable de s'attendre à ce que chacun des 182 bureaux désignés du Manitoba soit doté des ressources humaines et matérielles nécessaires.

Mesures à prendre

Les institutions fédérales dont la capacité linguistique laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française du Manitoba en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se donner

les ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

6. Information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés au Manitoba étaient bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 80 et 67 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre récent passage, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. En 1996, nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans des proportions respectives de 97 p. 100 pour les gestionnaires et de 94 p. 100 pour les employés. Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, les directives ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

Diffusion de directives

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant les obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française du Manitoba.

Intégration aux opérations normales

7. Diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

Absence de renseignements

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas bien renseigné la communauté d'expression française du Manitoba sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens n'étaient très bonnes ou satisfaisantes que dans 54 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre depuis que nous avons entrepris cet exercice.

Annuaires téléphoniques

Nous avons constaté que 80 p. 100 des bureaux vérifiés en 1996 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service dans sa langue. Au Manitoba, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues de l'annuaire téléphonique pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Annuaire des services en français au Manitoba

La Société franco-manitobaine publie chaque année l'Annuaire des services en français au Manitoba. Cet annuaire est compilé par la Société, qui obtient les renseignements concernant les services fédéraux des institutions fédérales elles-mêmes. Notre suivi démontre que le service en français n'est pas toujours disponible aux numéros de téléphone qui sont publiés dans cet annuaire. Il faut que les institutions fédérales fournissent des renseignements fiables à la Société au sujet des numéros auxquels le service est vraiment disponible en français.

Répertoire du Conseil du Trésor

Le CT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que plusieurs des données du répertoire du CT au sujet des bureaux du Manitoba étaient erronées. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des bottins téléphoniques et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. D'autres étaient désuets. Les représentants de la communauté franco-manitobaine nous avaient fait la même remarque à ce sujet au moment où nous les avons consultés. Il faudra que les organismes fédéraux et le CT assurent la fiabilité de ces renseignements.

Liste de 1994

En juin 1994, le CT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Les associations porte-parole de la communauté avaient raison lorsqu'elles nous ont dit que le public était mal informé au sujet des bureaux bilingues. Le CT publie maintenant sur Internet* la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le CT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

Communication avec la communauté d'expression française

Les représentants de la communauté d'expression française du Manitoba ont déploré le manque de communication de la part des bureaux désignés, pour faire connaître leurs services et mieux comprendre les besoins de la population d'expression française de la province. Les entrevues avec les gestionnaires confirment qu'à peine 47 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités avaient communiqué avec des représentants de

---

* Le lecteur pourra trouver ces renseignements à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/ollo/burolis/indexe.htm**.

la communauté francophone pour les renseigner au sujet de leurs services. Les institutions fédérales se doivent d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services qu'offrent les bureaux désignés bilingues.

8. Les transformations du gouvernement

Appréhensions de la communauté

Les représentants de la communauté d'expression française du Manitoba nous avaient fait part de leur très grande préoccupation au sujet de la dévolution : on craint que des institutions fédérales ne se départissent de certains de leurs services en faveur d'organismes non fédéraux sans inclure dans les ententes une clause explicite et efficace reliée au service dans les deux langues officielles. Le CLO a d'ailleurs mené une étude à ce sujet; elle se rapporte en particulier à des ententes signées sur le développement du marché du travail. Un rapport distinct* a été produit.

Dévolution de pouvoirs à la province

Lors du suivi au Manitoba, plusieurs institutions fédérales planifiaient ou avaient déjà entrepris une dévolution de leurs responsabilités à des autorités locales, notamment DRHC. Les bureaux étaient déjà au fait de leurs obligations linguistiques, le Ministère ayant négocié de telles ententes dans le passé. Plusieurs clauses linguistiques dans l'entente visent la prestation active des services et des programmes en français.

9. Les recommandations du CLO

Buts des recommandations

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, le CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

---

*Rapport d'enquête sur des plaintes concernant les ententes sur le développement du marché du travail et la Loi sur l'assurance-emploi (juillet 1997)

Précisions

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Renvois

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Efficacité

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe au Manitoba. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

10. Conclusion

Résultats décevants

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble du Manitoba. Nous nous attendions à une amélioration plus marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Pour un certain nombre de bureaux, la situation s'est même détériorée, notamment en ce qui concerne la capacité des bureaux désignés de fournir des services de qualité en français au téléphone. Nous exhortons le CT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues au Manitoba offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Prestation du service

Le nombre de bureaux affichant un panneau pour indiquer la disponibilité des services dans les deux langues a augmenté de façon significative. Cependant, malgré les recommandations que le CLO a faites en 1994, le service en français au téléphone n'est fourni de façon constante que dans 56 p. 100 des cas. Même quand il est fourni, soit de façon constante ou occasionnelle, il n'est comparable à celui fourni en anglais que dans 73 p. 100 des cas. Cette situation est inacceptable. Quant au service en personne, il n'est toujours pas disponible dans 22 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés.

Offre active

L'accueil bilingue au téléphone et l'offre active en personne sont à l'image du service, c'est-à-dire imprévisibles. Étant donné l'impact de l'offre active sur la demande de service, les moyens utilisés par les institutions fédérales du Manitoba pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants.

Annuaires téléphoniques

Comme nous l'avons constaté précédemment, les annuaires téléphoniques du Manitoba ne sont pas utilisés efficacement pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc pas savoir à quel numéro il peut obtenir le service en français. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement à quels numéros le public -- plus spécifiquement les membres de la communauté de langue officielle minoritaire, car ceux de la majorité doivent pouvoir obtenir le service dans leur langue à tous les bureaux fédéraux de leur province -- peut recevoir le service dans la langue officielle de son choix. De plus, les institutions fédérales doivent s'assurer de la fiabilité des numéros de téléphone qu'elles fournissent à la Société franco-manitobaine dans le cadre de la publication de l'Annuaire des services en français au Manitoba.

Progrès

En 1994, nous avions noté qu'environ 10 p. 100 de l'ensemble des points de service désignés au pays ayant fait l'objet d'une évaluation étaient mal consignés sur la liste des bureaux désignés dressée par le CT; de plus, 6 p. 100 des numéros de téléphone étaient erronés. Cette situation perdure en 1996. Les institutions visées doivent informer le CT plus régulièrement des mises à jour à faire afin que le répertoire soit fiable. Nous avions également indiqué qu'un nombre significatif de gestionnaires ignoraient que leur bureau était un point de service désigné pour fournir des services dans les deux langues. La situation à ce dernier égard s'est améliorée depuis 1994 au Manitoba.

Capacité bilingue

La capacité bilingue globale des bureaux désignés du Manitoba fait l'objet d'un recul inquiétant. Plusieurs bureaux visités n'avaient aucune capacité bilingue sur place alors que plusieurs autres ne pouvaient toujours compter que sur les services d'un seul employé bilingue. Cette situation est inadmissible. Les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle d'expression française en toutes circonstances.

Obligations linguistiques

Lors du suivi, nous avons interviewé les gestionnaires des bureaux visités. Ces personnes nous ont affirmé que leur personnel était bien renseigné au sujet des responsabilités linguistiques du bureau. Cependant, comme nous l'avons déjà mentionné, les résultats de nos vérifications démontrent que les employés ne respectent pas toujours les directives de nature linguistique et que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanismes de contrôle en place pour s'assurer que le public est accueilli dans les deux langues et qu'il est servi dans la langue officielle de son choix. Des mesures doivent être prises pour intégrer la prestation de services bilingues à la gestion courante des bureaux désignés.

Rôle du Conseil du Trésor

Le CT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux d'application de la Partie IV de la LLO dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service bilingue. Nous nous attendons à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace à l'égard des institutions fédérales du Manitoba.

Réactions des institutions fédérales

La LLO prévoit que le CLO doit faire preuve d'équité administrative pour donner aux institutions fédérales une possibilité de répondre aux critiques dont elles font l'objet. Le CLO a donc transmis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification au Manitoba pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés, aucune institution n'ayant remis en question les constatations que nous y avons faites. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. De plus, certaines institutions ont également pris des engagements fermes visant à corriger les problèmes que nous avons portés à leur attention. Par exemple, la Société du crédit agricole s'est fixée comme objectif de mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

L'expérience démontre que les engagements et les plans d'action des institutions fédérales doivent se traduire en résultats concrets pour que la communauté d'expression française du Manitoba puisse obtenir en français les services auxquels elle a droit. Nous ferons conséquemment un autre suivi au plus tard d'ici un an pour vérifier l'état de mise en oeuvre de nos recommandations.

Nous continuerons nos vérifications dans les bureaux fédéraux désignés bilingues tant et aussi longtemps que toutes les lacunes n'auront pas été corrigées.

Commentaires du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) note qu'il y a eu, depuis l'étude de 1994, de l'amélioration dans certains aspects de la prestation des services bilingues, notamment en ce qui concerne les panneaux et la compréhension des gestionnaires à l'égard de leurs obligations en vertu de la LLO. Il est cependant clair qu'il y a aussi des bureaux où les services bilingues n'ont pas connu d'amélioration ou semblent avoir diminué, particulièrement les services téléphoniques.

Le SCT envisagera en temps opportun les mesures à prendre pour rappeler aux institutions fédérales visées leurs obligations en matière de langues officielles. À ce sujet, le rapport propose des recommandations qui s'adressent précisément aux institutions dont les bureaux fournissent un service insatisfaisant et qui doivent veiller à ce que leurs bureaux respectent la LLO.

Le SCT convient que la performance des bureaux à l'égard de certains aspects de la prestation des services au public dans les deux langues officielles est nettement insuffisante et qu'il ne faut pas perdre de vue l'objectif, qui est le respect complet des exigences de la LLO. Cependant, le SCT suggère aussi que les différentes méthodes utilisées lors des deux vérifications de 1994 et de 1996 rendent difficile la comparaison des résultats.

Le SCT prend note des pourcentages cités au sujet de la réduction du nombre de bureaux bilingues. Toutefois, il n'est pas d'avis que le fait d'avoir moins de bureaux bilingues entraîne nécessairement une diminution des services dans les deux langues officielles.

Le SCT ne partage pas le point de vue que nous exprimons au paragraphe *Attentes* à la page B14 au sujet du Règlement. Ce dernier établit une approche uniforme, et la désignation de bureaux qui existait avant l'adoption du Règlement n'est pas comparable à la désignation découlant du Règlement, dont les dispositions font partie de la LLO.

Réaction du Commissaire

Le CLO estime que les plans d'action demandés aux institutions par le SCT à la suite de notre étude de 1994 n'ont pas produit les résultats auxquels la communauté d'expression française du Manitoba est en droit de s'attendre. Cet exercice n'a pas permis de régler les problèmes que nous avons soulevés et que nous avons constatés à nouveau lors de la présente étude.

Le présent rapport de suivi est le quatrième que le SCT commente. Dans les trois précédents, sa réponse était essentiellement la même que dans celui-ci. Nous avons sonné l'alarme dans chaque rapport et nous nous serions attendus à ce que le SCT réagisse en prenant des mesures plus précises pour remédier à la situation.

Le CLO estime que le SCT devrait faire davantage que ***noter*** qu'il y a trop de bureaux où les services bilingues ne se sont pas améliorés ou semblent avoir diminué. Il ne devrait pas ***noter*** et se contenter des recommandations formulées par le CLO. Afin de remplir de façon satisfaisante son mandat de surveillance, de vérification et d'évaluation, le SCT ***doit*** immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour que tous les bureaux fédéraux désignés au Manitoba pour fournir des services en français et en anglais respectent entièrement leurs obligations réglementaires, et ce, dans les plus brefs délais. Rien de moins n'est acceptable.

En ce qui concerne les méthodes utilisées dans l'étude de 1994 et le suivi de 1996, le CLO tient à rassurer le lecteur que les variations sont mineures et qu'elles n'empêchent pas de procéder à une comparaison juste entre les résultats de 1994 et ceux de 1996. Par conséquent, nous pouvons en tirer des conclusions équitables. Si nous gardons à l'esprit que tous les bureaux désignés doivent atteindre un degré d'efficacité de 100 p. 100 en ce qui touche la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, tout résultat qui s'éloigne de cet objectif est significatif.

Quant à la réduction du nombre de bureaux bilingues, le rapport fait simplement état d'un fait : il existe un écart entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et celui des bureaux fédéraux en général. Le CLO est préoccupé par la baisse de la capacité des bureaux désignés au Manitoba

pour offrir des services bilingues et en a informé le SCT afin qu'il puisse en trouver la cause et fournir les explications nécessaires. Bien que le lien entre la réduction du nombre de bureaux bilingues et la diminution des services en français n'ait pas été clairement établi, nous n'avons pas encore reçu de réponses satisfaisantes.

Ce n'était pas notre intention de comparer la désignation des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles et leur nombre avant l'adoption du Règlement avec la désignation de tels bureaux et leur nombre à la suite de l'adoption du Règlement. Nous indiquons simplement que le nombre de bureaux désignés bilingues a diminué après l'application du Règlement et à nouveau en raison des compressions budgétaires. Nous estimons raisonnable de nous attendre à ce que ces bureaux (maintenant moins nombreux) comptent au moins le personnel nécessaire afin de remplir leurs obligations linguistiques.

Commentaires des représentants de la communauté d'expression française du Manitoba

Les représentants sont satisfaits que nous ayons tenu compte de leurs commentaires et observations préalables dans le présent rapport. Dans l'ensemble, le choix des institutions pour les fins du suivi a semblé bien leur convenir. Ils ont noté que le rapport démontre que leurs préoccupations sont généralement légitimes en donnant comme exemple le peu de communication qu'ont avec eux les responsables des bureaux désignés bilingues pour connaître et comprendre les besoins de la population franco-manitobaine. Le fait que seulement 47 p. 100 des bureaux s'entretiennent avec eux régulièrement n'est pas passé inaperçu. Ce résultat, bien que prévisible, les a déçus. Cependant, cette lacune ouvre la porte à des actions positives de la part des institutions soucieuses d'améliorer leur rendement. Ils ont ainsi reconnu l'utilité du caractère ciblé du suivi qui fournit des indications pratiques aux institutions quant à l'amélioration de leurs services.

Le fait que certains points de service sont disparus ou ont été remplacés par un service téléphonique depuis nos vérifications ne leur a pas échappé. Cette constatation les a incités à

réitérer leurs craintes face aux transformations du gouvernement fédéral et à la dévolution de ses responsabilités, synonymes pour eux de désengagement et de perte d'acquis.

Certains représentants auraient souhaité nous voir pousser plus loin nos vérifications pour obtenir plus de précisions. Par exemple, question de rentabiliser l'affectation des ressources humaines bilingues, ils auraient été intéressés à mieux connaître la répartition des postes bilingues, ce que le suivi n'a pas tenté d'exposer en détail. De même, d'autres auraient voulu voir des données sur le niveau de bilinguisme comme facteur important à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues.

Ils ont également recommandé d'assurer la promotion de ce rapport qui, selon eux, pourra être un outil de sensibilisation tant pour les fonctionnaires concernés que pour les membres de la communauté franco-manitobaine. En effet, les uns pourront constater l'ampleur des mesures correctives qui s'imposent pour en arriver au plein respect de la LLO, tandis que les autres pourront mieux connaître comment la Loi peut se traduire en services concrets et tangibles.

Réaction du Commissaire

Le présent suivi avait comme but premier de déterminer dans quelle mesure les recommandations que le CLO avait faites dans le cadre de son étude de 1994 avaient été mises en oeuvre par les institutions fédérales au Manitoba. L'objectif du CLO était également d'identifier les lacunes persistantes et de faire des recommandations spécifiques à chaque bureau pour les régler rapidement en évitant pour autant de s'immiscer dans l'administration interne des institutions concernées.

Le CLO a fait une étude sur les transformations du gouvernement et leur impact sur le programme des langues officielles du Canada qui a été publiée en mars 1998.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 35 bureaux que nous avons vérifiés au Manitoba en novembre et en décembre 1996. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agriculture et Agro-alimentaire Canada

Administration du rétablissement agricole des Prairies (10023)

Bureau de la région du Manitoba
240, avenue Graham, bureau 238
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0J7
(204) 983-2243

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que les services en français fournis par ce bureau ne sont plus aussi disponibles qu'auparavant.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait cependant pas le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors des appels téléphoniques d'usage, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste a demandé à notre enquêteur de lui parler anglais, les employés bilingues étant absents du bureau. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite fut satisfaisant.

Le bureau compte 22 employés, mais seul le poste de la réceptionniste est désigné bilingue. On dénombre cependant cinq employés bilingues parmi le personnel, dont trois ont le niveau supérieur de compétence linguistique. La direction a encouragé le personnel à servir la clientèle dans la langue de son choix pour des raisons d'affaires. Le gestionnaire reconnaît toutefois qu'il ignorait que son bureau était désigné en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles pour fournir des services en français et en anglais. Il devra aussi revoir la capacité bilingue du bureau dans son ensemble et désigner bilingues certains postes.

Par ailleurs, le bureau entretient des communications régulières avec la Société franco-manitobaine ainsi qu'avec des associations locales de langue française. Ces contacts réguliers lui permettent de mieux répondre aux besoins des membres de la communauté d'expression française du Manitoba.

Depuis notre visite, le gestionnaire a fait installer le pictogramme du CT bien en évidence à la réception. Il a également pris des mesures pour que l'on accueille les clients dans les deux langues officielles au téléphone et à la réception.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire Canada :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service au téléphone en français;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Au moment de finaliser ce rapport et malgré quelques rappels, nous n'avons pas reçu la réponse du Ministère.

Commentaires du Commissaire

Le CLO s'attend tout de même à ce que le Ministère mette en oeuvre ses recommandations dans les délais fixés.

Agriculture et Agro-alimentaire Canada

Administration du compte de stabilisation du revenu net/ Direction de la politique (92373)

200, avenue Graham
C.P. 6100
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3A4
(204) 984-2032
(204) 983-0761
(204) 983-8359

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de bonne qualité. Lors du suivi mené en 1996, il a maintenu un très bon rendement, en dépit de certaines lacunes à corriger.

À l'ocasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Les formulaires et la documentation sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il fournit des services en français et en anglais. Notre vérificateur a été accueilli en anglais seulement mais il a été dirigé en français à un employé bilingue qui lui a fourni un très bon service en français.

Au cours de nos vérifications téléphoniques, nous avons composé trois numéros différents. Au (204) 983-0761, le numéro inscrit sur la liste des points de service du CT, l'accueil était bilingue et le service en français était de très bonne qualité. Au (204) 983-8359, un autre numéro sur la liste du CT, l'accueil était en anglais seulement et notre enquêteur n'a pu recevoir de service en français. Nous avons aussi rejoint le (204) 984-2032, le numéro paraissant dans le bottin téléphonique local de Winnipeg. À ce numéro, l'accueil était en anglais seulement mais le service fourni en français était de qualité satisfaisante, après un transfert d'appel.

Le Centre de stabilisation du revenu net (CSRN) fournit un service à l'échelle nationale. On y dénombre 128 employés, dont 18 occupent des postes bilingues. Le personnel est affecté de manière à ce que chaque direction puisse fournir des services bilingues : le Service à la clientèle compte neuf employés bilingues sur 90, les Affaires publiques en comptent cinq sur 11, alors que les Services de gestion en ont quatre sur 27. Presque tous les titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques attribuées à leur poste d'attache ou les dépassent. La direction et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. On traite régulièrement de la question au cours des réunions. Le mandat national du CSRN aide également à maintenir un niveau élevé de sensibilisation du personnel à l'importance d'un service de qualité dans les deux langues officielles.

On nous a indiqué que le (204) 983-8359, le numéro de téléphone inscrit dans l'annuaire téléphonique de Winnipeg, n'est pas un numéro de l'organisme. Par contre, le CSRN fait présentement la promotion d'un service d'appel téléphonique sans frais (1-800) qui ne paraît pas à la liste des points de service du CT.

Par ailleurs, le bureau organise des groupes-témoins et des sondages téléphoniques afin de recevoir un indice des besoins de sa clientèle.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

3. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le CSRN a pris les mesures suivantes pour donner suite aux trois recommandations :

- Les réceptionnistes, qui sont tous titulaires bilingues de postes bilingues, accueillent maintenant les visiteurs dans les deux langues officielles.
- Le principal numéro de la réception, 983-0761, figure dans les sections française et anglaise de l'annuaire téléphonique de Winnipeg. Les personnes qui composent ce numéro sont accueillies dans les deux langues officielles.
- Les numéros de téléphone suivants, qui se trouvent également dans l'annuaire téléphonique local, comprennent le 984-2032 (section anglaise) et le 984-2048 (section française). Les personnes qui appellent sont accueillies respectivement en anglais et en français. En guise de mesure corrective, cependant, des dispositions ont été prises pour inclure dans les deux sections de l'annuaire une mention selon laquelle le service est disponible dans les deux langues officielles grâce à des renvois entre les deux numéros de téléphone.

- Pour ce qui est de la ligne sans frais de l'administration du CSRN, 1-800-665-6472 (anglais) et 1-800-665-2776 (français), le personnel accueille les appelants respectivement en anglais et en français.
- Le SCT a été prié d'enlever le 983-8359 de son répertoire des bureaux qui assurent le service dans les deux langues officielles et d'ajouter les numéros susmentionnés.

Société canadienne des postes

Super Thrifty Drug Mart
(053791)

1440, 18e rue
Brandon (Manitoba)
(204) 728-5730

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1996 démontre que cette franchise postale ne fournit pas de service en français.

Il s'agit d'un nouveau comptoir postal situé dans une pharmacie de la chaîne Super Thrifty Drug Mart. Le comptoir postal est inscrit à la liste du CT pour fournir des services en français et en anglais.

Nous n'avons pas vérifié la disponibilité du service en français au téléphone. Le rôle d'un comptoir postal n'est pas d'offrir toute la gamme des services postaux mais plutôt des services généraux reliés à l'envoi de courrier, à l'achat de timbres, etc. Il s'agit essentiellement de services en personne.

Lors de notre visite, la signalisation extérieure indiquait dans les deux langues officielles qu'on trouvait des services postaux à l'intérieur de la pharmacie. Une fois à l'intérieur, l'affichage bilingue indiquait aux clients où se trouvaient les services postaux. Au comptoir postal, les formulaires de la Société canadienne des postes étaient bilingues. Toute la documentation cependant n'était pas dans les deux langues officielles. Il n'y avait pas d'affiche de la Société ni de pictogramme du CT indiquant que le comptoir postal offrait des services bilingues.

L'accueil au comptoir s'est fait en anglais seulement et il n'y avait aucun employé bilingue susceptible de nous servir en français. Le propriétaire de la franchise postale était absent et le personnel de la pharmacie n'était au courant d'aucune procédure à suivre sur la façon de servir la clientèle en français. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de cette franchise postale qui se révèle nettement déficiente sur le plan linguistique.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles à ce comptoir postal;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'une affiche indiquant que ce comptoir postal offre des services dans les deux langues officielles est installée bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en personne en français;

5. de prendre les mesures requises, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'informer les préposés de ce bureau de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

L'employé bilingue récemment embauché est parti occuper un poste dans une autre organisation. L'exploitant continuera d'annoncer le poste vacant dans les médias et sur place dans le but de recruter une autre personne qualifiée. Le chef de secteur a vérifié la langue des documents au bureau franchisé et confirme que tout est conforme aux normes.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait être informé, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, des dispositions administratives concrètes et adéquates que la Société aura prises pour dispenser des services en français aux citoyens d'expression française de Brandon (Manitoba), d'ici à l'embauche d'un employé bilingue. Le CLO estime en outre que, si le bureau franchisé ne peut assurer le service en français dans un délai raisonnable, la Société devrait songer à confier l'obligation de fournir le service dans les deux langues officielles à un autre bureau ou bureau franchisé disposant de toutes les ressources nécessaires pour le faire.

Société canadienne des postes

(140244)

166, rue Caron
St-Jean Baptiste (Manitoba)
R0G 2B0
(204) 758-3554

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir un service adéquat en français. Le suivi mené en 1996 indique que la situation s'est améliorée mais que des lacunes persistent.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires disponibles étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du CT, placé bien en vue, indiquait à la clientèle que le bureau offrait des services en français et en anglais.

Nous avons téléphoné au (204) 758-3554, le numéro inscrit sur la liste du CT. Notons que ce numéro n'est pas inscrit dans le bottin téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement, lors des deux appels. Au premier appel, la personne qui a répondu ne parlait pas français mais elle s'est empressée de recourir à un collègue bilingue. Lors du deuxième appel, le service en français était de qualité comparable au service fourni en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service fourni en français, bien que qualifié de satisfaisant, n'était pas entièrement comparable au service offert aux clients de langue anglaise, la préposée se sentant évidemment plus à l'aise en anglais. Le bureau compte 12 employés, dont 11 sont bilingues. Ce sont des personnes du village qui, pour la plupart, sont employées à temps partiel par le bureau. Les employés sont au courant des besoins de la clientèle ainsi que de leurs obligations linguistiques. Lors du dernier recensement, le bureau desservait une population totale d'environ 1 550 personnes, dont 53 p. 100 sont de langue française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Réponse de la Société

La Société diffusera les obligations du détaillant pour rappeler à l'exploitant et aux employés du bureau franchisé de St-Jean Baptiste leurs obligations en matière de langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que la Société devrait surveiller la situation à ce bureau franchisé une fois le rappel diffusé.

Société canadienne des postes

(512745)

123, rue Main
La Broquerie (Manitoba)
R0A 0W0
(204) 424-5473

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français est demeuré d'aussi bonne qualité.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires disponibles étaient aussi bilingues. Le logo de la Société canadienne des postes annonçait aux clients que les services étaient offerts en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 424-5473, de même que lors de la visite du bureau, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le bureau ne compte qu'une personne, la maîtresse de poste, qui sert le public du village depuis plus de 20 ans, à partir de sa maison privée. Elle est bilingue. Elle est au courant de ses obligations linguistiques et respecte la préférence linguistique de chacun de ses clients qu'elle connaît personnellement. Elle se souvient avoir déjà reçu une directive de la Société au sujet des obligations linguistiques du bureau. Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques et la responsable mérite des félicitations.

Société canadienne des postes

(512931)

1, rue 1st
Letellier (Manitoba)
R0G 1C0
(204) 737-2361

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que la situation n'a point changé.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. Le bureau affichait le logo bilingue de la Société canadienne des postes. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues et les formulaires à la disposition du public étaient en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 737-2361, un numéro qui n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique de la province, l'accueil se fit en anglais seulement et la préposée répondit en anglais aux questions posées en français par notre enquêteur. Lors de la visite du bureau, la même situation se reproduisit. La préposée du bureau de poste est unilingue. Comme mesure administrative, le bureau a prévu faire appel à une remplaçante bilingue qui réside à deux pas du bureau. Il y a tout lieu de mettre en doute l'efficacité de cette mesure qui n'a pas été employée, ni au cours de nos appels téléphoniques, ni lors de notre visite.

Le bureau offre pourtant des services postaux à une population où les francophones représentaient 52,5 p. 100 de la population totale de la région au dernier recensement (Subdivision de recensement de Montcalm : population totale de 1 535, dont 800 d'expression française). Le bureau ne s'acquitte vraiment pas de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Cette situation est inacceptable. La Société doit prendre des mesures concrètes et immédiates pour que ce bureau offre des services en français de façon active.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français en personne et au téléphone, incluant l'offre de service dans les deux langues officielles;

2. d'inscrire, dans le prochain annuaire téléphonique de la région, une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de Letellier pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ce bureau.

Réponse de la Société

La Société confiera le poste de maître de poste à une personne possédant les compétences linguistiques nécessaires aussitôt qu'il deviendra vacant.

Commentaires du Commissaire

Bien que le fait de confier le poste de maître de poste à une personne possédant les compétences linguistiques nécessaires ait un certain mérite à long terme, le CLO se serait attendu à ce que la Société prenne immédiatement des mesures concrètes pour faire en sorte que les citoyens d'expression française de Letellier (Manitoba) reçoivent des services en français le plus tôt possible. Comme le CLO ne s'attend pas à ce que le poste de maître de poste soit doté dans un avenir immédiat, il aimerait conseiller au CT de prendre toute mesure jugée nécessaire pour faire en sorte que, dans les deux mois suivant la publication du présent rapport, la Société canadienne des postes offre activement ses services en français à Letellier.

Société canadienne des postes

(514985)

3527, chemin Pembina
Winnipeg (Manitoba)
R3V 1A0
(204) 987-5348

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il l'a maintenu au même niveau d'excellence.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires dans les présentoirs et les kiosques étaient disponibles en français et en anglais. Le bureau affichait le logo de la Société canadienne des postes pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de nos vérifications téléphoniques, nous avons composé le (204) 987-5348, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local et dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était bilingue et le service en français était de qualité comparable à celui offert en anglais. La même remarque vaut pour le service que nous avons reçu lors de la visite du bureau : un accueil bilingue et un service en français de très bonne qualité.

Le bureau de poste compte deux employés bilingues qui possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique. Le personnel est au courant de ses obligations et connaît bien les besoins de la clientèle. On respecte la préférence linguistique de chaque client. Le maître de poste, qui est en service à ce bureau depuis 21 ans, nous indique que la demande pour des services en français est élevée.

Selon notre enquêteur, il s'agit d'un bureau qui a toujours donné un excellent service dans les deux langues officielles.

Société canadienne des postes

(515019)

Saint-Pierre Jolys (Manitoba)
R0A 1V0
(204) 433-7909

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il continue d'offrir la même qualité de service dans les deux langues.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles. Le bureau affichait le logo de la Société canadienne des postes, pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques au (204) 433-7909, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était très bon, étant comparable au service fourni en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était de qualité tout à fait comparable au service offert en anglais. La maîtresse de poste nous a informés que le bureau compte trois personnes, toutes trois bilingues. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau et prend pour acquis que les clients doivent être servis dans leur langue. Les employés ont reçu des directives écrites à ce sujet. Le bureau de poste dessert une petite localité de près de 900 personnes dont 65 p. 100 sont de langue française. La performance de ce bureau est digne de mention.

Patrimoine canadien

Bureau de la région du Manitoba (10306)

457, rue Main, Bureau 900
Winnipeg (Manitoba)
R3B 3E8
(204) 983-2290
(204) 983-3601

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique qu'il a maintenu cette qualité.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau avait installé de façon très visible le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. La documentation sur le présentoir était disponible dans les deux langues officielles.

L'accueil au téléphone comporte une salutation bilingue de manière à indiquer au public que le service est disponible en français et en anglais. C'est ce que nos vérifications téléphoniques ont démontré. Le service fourni en français au téléphone est de très bonne qualité; il est comparable au service fourni en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur a été accueilli dans les deux langues et le service en français qu'il a reçu était de bonne qualité. Les huit postes du bureau sont désignés bilingues, cinq d'entre eux au niveau supérieur de compétence linguistique et les trois autres au niveau intermédiaire. Tous les employés satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Les employés connaissent les obligations linguistiques du bureau. Ils ont reçu des directives écrites à ce sujet et en ont discuté lors de la visite du conseiller en langues officielles du Ministère, en 1996. Le bureau entretient aussi, en vertu de son mandat, des communications régulières avec les associations représentant la communauté de langue officielle minoritaire. Il est donc très au courant des besoins de la population d'expression française de la province.

Ce bureau répond très bien à ses obligations linguistiques.

Citoyenneté et Immigration Canada

Centre d'immigration du Canada (10109)

Édifice Johnston Terminal
25, chemin Forks Market, pièce 400
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4S9
(204) 983-2043

Ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité lors de notre étude, en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il a maintenu cette qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Nous avons procédé à notre enquête téléphonique. Le numéro composé est inscrit dans le bottin local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Il s'agit d'un service téléphonique automatisé qui offre aux clients un choix de plusieurs services, dont la langue officielle dans laquelle ils désirent être servis. Une fois ce choix fait, le service est donné entièrement dans cette langue. Nous avons aussi rejoint une préposée au service. L'accueil était bilingue et le service en français était de très bonne qualité, à chaque reprise.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il eût formulé sa demande en français, la préposée à l'accueil s'est immédiatement excusée de ne pas l'avoir accueilli dans les deux langues. Elle n'était en poste que depuis une semaine. Le gestionnaire que nous avons rencontré nous a indiqué que le personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée aux employés en 1995 et la question a été de nouveau discutée en 1996. Le bureau compte 46 postes dont 14 sont désignés bilingues : 12 postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique et deux exigent le niveau supérieur. Dix titulaires possèdent le niveau de compétence supérieur et quatre le niveau intermédiaire. La capacité linguistique du bureau est donc très bonne.

Le Ministère communique aussi régulièrement avec des représentants de la communauté de langue officielle minoritaire pour les tenir au courant des nouveaux programmes et pour solliciter leur opinion. Il est donc au courant des besoins des membres de la communauté d'expression française de la province.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

La direction de la région se fera un plaisir de donner suite à la recommandation concernant l'importance de renforcer l'usage de l'accueil dans les deux langues de la part du personnel qui sert le public. Le Ministère croit que ce rappel devrait s'inscrire dans un message général au personnel le félicitant de ce qu'il fait pour dispenser le service dans les deux langues.

Environnement Canada

Communications
(2160)

266, avenue Graham
Pièce 1000
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3B4
(204) 984-5952
(204) 983-2110

Ce bureau avait fourni un très bon service en français lors de l'étude de 1994. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau opère désormais à partir du bureau régional situé au 266, avenue Graham. Le service en français peut être considéré très bon, malgré quelques lacunes.

Lors de son premier appel téléphonique au (204) 983-2110, le numéro du bureau inscrit dans la liste du CT, notre enquêteur a été accueilli par un message bilingue lui indiquant d'appeler le (204) 984-5952 pour obtenir le service; ce numéro est également celui qui est inscrit dans les pages bleues du bottin téléphonique local. L'accueil était bilingue de même que le message enregistré. La qualité linguistique était très bonne et comparable d'une langue à l'autre. Lors du second appel au (204) 983-2110, l'accueil s'est fait en anglais seulement par le préposé.

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur a constaté que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service en français fourni par la suite était très bon. À la réception, il n'y avait pas de pictogramme indiquant que le bureau offrait des services dans les deux langues. Ce n'est qu'une fois rendu à la Direction des communications que l'enquêteur aperçut ces pictogrammes. La documentation disponible sur les lieux était bilingue.

Les employés sont informés des obligations linguistiques du bureau au moyen de directives écrites et lors des réunions. Ils ont également participé à un sondage d'ordre linguistique. Les trois employés de la Direction sont bilingues.

Par ailleurs, la Direction des communications a de nombreux contacts avec les médias de langue officielle minoritaire ainsi qu'avec le personnel et les étudiants des écoles de langue française. Selon le Ministère, cela l'aide à mieux répondre aux besoins de la communauté d'expression française du Manitoba.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue du public, à la réception;

2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le pictogramme du CT est clairement à la vue aux endroits stratégiques dans les nouveaux locaux de la Division des communications.

Tous les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent le public ont été informés et ont reçu comme instruction d'utiliser un accueil bilingue. De plus, la brochure intitulée *« Hello/Bonjour!-Service to the Public - Le service au public »*, qui vise à aider les employés à dispenser au public canadien un service de qualité dans les deux langues officielles, a été diffusée à tout le personnel.

Environnement Canada

Opérations de surveillance
(3077)

Secrétariat du lac des Bois
Service d'appel sans frais
Manitoba
1-800-661-5922
1-800-667-5992

Ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français, lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1995 indique que la situation n'a pas du tout changé.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais, accessible à partir des indicatifs régionaux 204 et 807, soit les appels provenant du Manitoba et de la partie ouest de l'Ontario. La Direction générale de la Conservation et de la Protection du ministère de l'Environnement exerce dans la région du lac des Bois (Lake of the Woods), à l'ouest de l'Ontario, des activités de recherche et de surveillance de la faune, de la flore et de l'écologie en général. Les principales communautés de la région sont Kenora et Dryden. Cependant, l'écorégion s'étend de l'extrémité sud du lac Winnipeg jusqu'à l'est du lac Rayny à la frontière des États-Unis. Le Secrétariat du lac des Bois regroupe l'ensemble des activités exercées par le Ministère dans la région. Les bureaux du Secrétariat sont situés à Hull (Québec), dans la région de la capitale nationale. Le public peut rejoindre le Secrétariat à partir de deux numéros inscrits sur la liste du CT. Ces numéros ne sont toutefois pas inscrits dans le bottin téléphonique local.

Nous avons d'abord composé le 1-800-667-5992. Le numéro est erroné. Il aurait fallu faire le 1-800-667-5922. À ce numéro, l'accueil était en anglais seulement de même que le message enregistré. Nous avons ensuite composé le 1-800-661-5922, le deuxième numéro inscrit sur la liste du CT. L'accueil était en anglais seulement et nous n'avons pas été en mesure d'obtenir le service en français, lors des deux appels que nous avons faits.

Nous avons rejoint le gestionnaire du Secrétariat. Il ignorait que le Secrétariat avait des obligations linguistiques en vertu de la LLO. Le Secrétariat emploie trois personnes. Aucun des trois postes n'est désigné bilingue. Les employés ne sont pas au courant qu'il s'agit d'un numéro de téléphone où ils doivent offrir un service bilingue.

Par ailleurs, ce bureau n'a eu aucun contact avec les communautés d'expression française du Manitoba et de l'Ontario. Il n'est donc pas au courant de leurs besoins. Ces communautés ne sont pas informées des services offerts par le Secrétariat. Le Ministère devrait remédier à cette situation.

Comme nous l'avons souligné dans le rapport de l'étude menée en 1994, il est inadmissible d'inviter le public à communiquer sans frais par téléphone avec un point de service désigné bilingue puis de ne pas respecter son engagement à offrir le service annoncé.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;

3. de prendre, d'ici à ce que le Secrétariat du lac des Bois soit en mesure d'assurer lui-même le service dans les deux langues officielles, des mesures appropriés et efficaces pour fournir le service en français;

4. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, la direction et les employés du Secrétariat du lac des Bois de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

5. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le Secrétariat communique avec les communautés d'expression française du Manitoba et de la partie ouest de l'Ontario pour connaître leurs besoins et pour les informer des services offerts par le bureau;

6. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

La Commission de contrôle du lac des Bois est un organisme fédéral-provincial mis sur pied en vertu de la Loi de 1921 pour le contrôle du lac des Bois afin de régulariser l'écoulement des eaux du lac des Bois et leurs niveaux. Environnement Canada assure des services de secrétariat à la Commission de contrôle du lac des Bois.

Les avocats du SCT et du Ministère examinent en ce moment la situation pour déterminer les obligations juridiques d'Environnement Canada et de la Commission de contrôle du lac des Bois en vertu de la LLO. Le Ministère nous tiendra au courant de la suite des événements.

Commentaires du Commissaire

Le Ministère et le SCT devraient clarifier le statut du Secrétariat dans les plus brefs délais. Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant des résultats de cet examen au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport. Il déterminera alors s'il maintient ses recommandations.

Société du crédit agricole

(10153)

Édifice de la caisse de crédit Dufferin
7, 1re Avenue sud-ouest
C.P. 697
Carman (Manitoba)
R0G 0J0
(204) 745-6759

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité était à peine satisfaisante. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français fourni par ce bureau est inadéquat.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues. Le bureau affichait aussi le pictogramme du CT indiquant qu'il était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Notre enquêteur a composé le numéro du bureau inscrit sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Après un accueil bilingue de routine, la préposée indiqua qu'elle ne parlait pas français et offrit le service en anglais. Au deuxième appel, ce fut le même scénario. Cette fois cependant, notre enquêteur insista pour recevoir le service en français. C'est alors seulement que la préposée transféra l'appel au bureau de Morris, une localité voisine, où la Société du crédit agricole a un bureau doté de personnel bilingue. En bout de piste, le service fourni en français fut jugé adéquat mais loin d'être comparable au service offert en anglais.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Aucun service en français n'était disponible sur place, le bureau n'ayant aucune capacité linguistique. Plus tard, nous avons rejoint la personne responsable du bureau pour en savoir plus long. Le bureau compte deux conseillers de crédit et une assistante. Il n'y a aucun poste désigné bilingue ni aucune capacité bilingue à ce bureau depuis 18 mois. On a informé l'enquêteur qu'on aurait pu le diriger au bureau de Morris pour qu'il obtienne le service en français. On nous affirme que le personnel est au courant des obligations linguistiques rattachées au bureau, le conseiller en langues officielles de l'organisme l'en ayant informé l'an dernier. Pourtant, nos appels et notre visite démontrent que le personnel ne suit pas les procédures établies. En 1994, lors de notre étude, l'enquêteur avait noté le peu d'empressement manifesté par le bureau à fournir le service en français. La situation n'a guère changé.

L'administration centrale, à Regina, nous informe que la Société offre dans certains cas des services bilingues dans des bureaux qui n'ont aucune obligation linguistique. Pour justifier l'absence de service en français à Carman, on nous indique qu'il y a du personnel bilingue à d'autres endroits comme à Stonewall, à Morris, à Steinback, à Winnipeg et à Brandon et que les

dépliants et la documentation sont bilingues dans tous les bureaux. On affirme également que le bureau de Carman peut diriger les clients qui demandent leur service en français aux bureaux situés dans les autres localités ou qu'on peut accommoder les clients en les servant par téléphone ou en leur fixant un rendez-vous à un endroit de leur choix.

Le Règlement sur les langues officielles est en grande partie fondé sur des règles démographiques. Ainsi, le bureau de Carman de la Société dessert une aire de service qui compte au moins 500 personnes d'expression française et qui représente au moins 5 p. 100 de la population de cette aire. Que la Société offre des services en français dans des bureaux qui n'en ont pas l'obligation ne dispense aucunement son bureau de Carman de respecter les dispositions du Règlement. De plus, diriger vers un autre bureau la clientèle d'expression française est une mesure administrative qui devrait n'être que temporaire. La population d'expression française doit recevoir à partir du bureau de Carman des services dont la qualité est égale à celle de ceux fournis à la population d'expression anglaise.

Par ailleurs, les petits bureaux de la Société comme celui de Carman n'ont aucun contact avec la communauté d'expression française de la province. Il leur est donc difficile de répondre adéquatement aux besoins des francophones. Bien que le bureau régional de la Société communique de façon sporadique avec les associations franco-manitobaines, nous croyons que le bureau de Carman aurait avantage à faire connaître ses services aux clients d'expression française qu'il dessert et à prendre connaissance de leurs besoins.

En définitive, le bureau de la Société du crédit agricole de Carman ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Aux dernières nouvelles, la Société avait comblé le poste bilingue d'adjointe à demi-temps, au bureau de Carman. Bien que cette mesure soit un pas dans la bonne direction, nous ne croyons pas qu'elle suffise pour fournir aux francophones un service de qualité égale à celle de celui offert aux anglophones.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de se doter d'une capacité bilingue adéquate, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation de services au téléphone et en personne de qualité égale, en français et en anglais;

3. de prendre des mesures appropriées et efficaces, d'ici à ce que le bureau se dote d'une capacité bilingue adéquate, afin que le personnel suive les procédures en place pour diriger les clients d'expression française à un employé bilingue;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de l'aire de service que dessert le bureau de Carman pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts.

Réponse de la Société

La Société propose les mesures suivantes pour corriger la situation :

- L'agente des langues officielles et de la traduction a discuté de la question avec le personnel du bureau de Carman. Tous les membres du personnel sont maintenant conscients de leur obligation d'accueillir les gens dans les deux langues, aussi bien en personne qu'au téléphone.
- Au 24 novembre 1997, le personnel du bureau de Carman comprenait un aide de bureau à temps plein bilingue. La Société croit que cette mesure à long terme règlera le problème de bilinguisme constaté.
- La Société a pris contact avec l'association provinciale d'expression française du Manitoba et a demandé à ses représentants de lui fournir un répertoire des associations d'expression française du Manitoba. Elle a l'intention de se mettre en rapport avec les associations et leurs membres qui sont susceptibles d'utiliser ses services en leur envoyant une lettre et de l'information (publicité, rapport annuel, etc.) et puis de donner suite selon leur réaction.

Les objectifs de la Société pour les six à 12 prochains mois sont les suivants :

- donner des séances d'information à l'intention de tous les employés de ses bureaux désignés;
- assurer des services équitables dans les deux langues officielles à chacun de ses bureaux désignés;
- fournir à tous les membres du personnel la liste de leurs droits et obligations en ce qui concerne la LLO; et
- mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis qu'un seul employé bilingue à ce bureau n'est pas suffisant pour assurer un service égal dans les deux langues. Cependant, le CLO est satisfait que la Société ait l'intention de se mettre en rapport avec les associations d'expression française du Manitoba.

Société du crédit agricole

Bureau régional du Manitoba (10161)

5, rue Donald
Bureau 400
Winnipeg (Manitoba)
R3L 2T4
(204) 983-4039

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il maintient la qualité de son service.

Les éléments matériels du service bilingue sont en place. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public sont bilingues. Le bureau affiche aussi le pictogramme indiquant qu'il offre des services en français et en anglais.

Lors de notre première vérification téléphonique, l'accueil s'est fait dans les deux langues et notre vérificateur a été dirigé vers un agent bilingue du bureau de Steinbach, après une attente de trois minutes. Le service fourni en français était adéquat. Cependant, le service offert en français n'était pas entièrement comparable à celui fourni en anglais; en effet, s'il avait accepté d'être servi en anglais comme le lui a offert la réceptionniste, notre enquêteur aurait obtenu un service immédiat puisqu'un employé unilingue anglais était disponible sur les lieux. Au deuxième appel, l'accueil était bilingue et le service fourni en français était très bon.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était satisfaisant. Six des 24 employés sont bilingues; ils possèdent tous le niveau supérieur de compétence linguistique. La gestion du bureau se tient au courant de ses obligations linguistiques en participant à l'élaboration du plan annuel de l'institution. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moyen de directives écrites. Ce bureau n'a pas beaucoup de communications avec le public. Ses activités sont surtout orientées vers ses succursales. Par ailleurs, au cours de 1997, la Société compte centraliser ses services à Regina et éliminer ses bureaux régionaux. Un centre d'appel téléphonique sans frais (1-800) sera mis sur pied pour tout le Canada. Le bureau de Winnipeg se spécialisera dans l'analyse des prêts.

Par ailleurs, le bureau entretient des contacts sporadiques avec la communauté d'expression française du Manitoba. La Direction laisse au siège social situé à Regina (Saskatchewan) le soin de maintenir l'essentiel des communications régulières avec les communautés de langue officielle minoritaire.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Société du crédit agricole :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés suivent la procédure établie pour les appels en français lorsque les employés bilingues ne sont pas disponibles;

2. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par ses bureaux.

Réponse de la Société

La Société propose les mesures suivantes pour corriger la situation :

- L'agente des langues officielles et de la traduction a expliqué au personnel du bureau la procédure à suivre pour répondre aux appels en français quand aucun employé bilingue n'est disponible. Elle a aussi établi une procédure à cet effet pour tous les bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues.
- La Société a pris contact avec l'association provinciale d'expression française du Manitoba et a demandé à ses représentants de lui fournir un répertoire des associations d'expression française du Manitoba. Elle a l'intention de se mettre en rapport avec les associations et leurs membres qui sont susceptibles d'utiliser ses services en leur envoyant une lettre et de l'information (publicité, rapport annuel, etc.) et puis de donner suite selon leur réaction.

Les objectifs de la Société pour les six à 12 prochains mois sont les suivants :

- donner des séances d'information à l'intention de tous les employés de ses bureaux désignés;
- assurer des services équitables dans les deux langues officielles à chacun de ses bureaux désignés;
- fournir à tous les membres du personnel la liste de leurs droits et obligations en ce qui concerne la LLO; et
- mettre sur pied une équipe nationale des langues officielles, comprenant des membres issus de la haute direction et du personnel de partout au pays, dont la responsabilité consistera notamment à se mettre en rapport avec les groupes minoritaires, à cerner les nouvelles questions relatives aux langues officielles et à faire mieux connaître le programme des langues officielles.

Affaires étrangères et Commerce international

Bureau régional des passeports (10150)

200, Avenue Graham
Pièce 910
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4L5
1-800-567-6868
(204) 983-2190 (Anglais)
(204) 983-1294 (Français)

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il fournit encore un bon service en français. Certaines améliorations sont toutefois nécessaires.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues. Le bureau affichait le pictogramme du CT indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais.

Nous avons procédé à une vérification des services au téléphone. Au (204) 983-1294, numéro apparaissant à la liste du CT, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. La préposée unilingue nous a dirigés au 1-800-567-6868. Au (204) 983-2190, un numéro inscrit sur la liste du CT mais qui n'est plus en service, on nous a aussi dirigés au numéro 1-800. Au 1-800-567-6868, le numéro inscrit dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans le bottin téléphonique local, après un accueil dans les deux langues, l'employé a eu recours à un collègue bilingue pour fournir le service en français, lors de nos deux appels. L'attente n'a pas été significative et nous avons reçu un très bon service en français.

Lors de notre visite du bureau, nous avons constaté que les clients doivent prendre un numéro pour obtenir le service. L'appel des numéros ne se fait qu'en anglais. Nous considérons, dans les circonstances, qu'il n'y a pas d'accueil bilingue pour le service en personne. Par la suite, toutefois nous avons obtenu un très bon service en français.

La gestionnaire responsable du bureau était au courant de ses obligations linguistiques, de même que ses employés. Ces derniers avaient reçu une directive à ce sujet en 1994. La question avait aussi été abordée en d'autres occasions, au cours des réunions du personnel. Le bureau compte cinq employés dont deux occupent des postes désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux dépassent les exigences de leur poste.

Lorsque les deux employés bilingues s'absentent en même temps, une procédure administrative est établie pour assurer les services en français : les employés se servent alors du téléphone pour mettre le client en communication avec un autre bureau. Dans pareil cas, le service n'est pas comparable d'une langue à l'autre.

Par ailleurs, le bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française de la province. La Direction régionale du Ministère estime pour sa part que de tels contacts ne sont pas nécessaires, compte tenu de la nature du service fourni par le bureau, à savoir la livraison de passeports. Nous ne partageons pas cet avis.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de revoir le déploiement du personnel bilingue du bureau, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

3. de faire inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français;

4. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Bureau des passeports

Les recommandations ont été étudiées et débattues, de sorte que les mesures suivantes ont été ou seront prises :

- L'accueil se fera dans les deux langues à tous les numéros d'appels interurbains sans frais, et les services en personne seront dispensés dans les deux langues officielles.
- L'on examinera attentivement la situation pour s'assurer qu'il y a en tout temps un nombre suffisant d'employés pour assurer le service au public dans les deux langues

officielles. Si elles sont jugées nécessaires, les mesures de dotation requises débuteront en janvier 1998.

- ❖ Le CT a été informé des bons numéros de téléphone à inclure dans sa liste de bureaux fédéraux désignés pour dispenser des services dans les deux langues.
- ❖ Des rapports seront établis avec la communauté d'expression française du Manitoba pour cerner ses besoins et l'informer des services dispensés par le bureau.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la revue de la capacité bilingue de ce bureau.

Affaires étrangères et Commerce international

(1111)

(À travers le Canada)
Service d'appel sans frais
Manitoba
1-800-567-6868

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français par ce numéro était très bon. Le suivi mené en 1996 démontre qu'il s'est détérioré.

Il s'agit d'un service d'appel téléphonique sans frais pour tout le Canada. Nous avons composé le 1-800-567-6868, le numéro inscrit dans la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Un système automatisé bilingue accueille les clients et leur offre le service en français ou en anglais, à leur choix. Nous avons choisi le service en français. Au premier appel, l'accueil était bilingue et la qualité du service fourni en français était satisfaisante. L'appel avait été pris à Surrey, en Colombie-Britannique. Au deuxième appel, après avoir indiqué son choix pour le service en français, notre enquêteur en fut quitte pour un accueil en anglais seulement. Il lui fallut ensuite attendre une dizaine de minutes avant qu'on réussisse à trouver quelqu'un qui puisse le servir en français. Plusieurs opérations de transferts d'appels ont été nécessaires pour obtenir le service demandé en français. Un simple citoyen aurait raccroché. Bien que la qualité linguistique du service fut, en bout de piste, jugée adéquate et que les interlocuteurs aient fait preuve de beaucoup de courtoisie, le service fourni en français est, à notre avis, loin d'être comparable à celui offert aux citoyens de langue anglaise.

Ce bureau étant un service national, il n'entretient pas de communication avec les communautés de langue officielle minoritaire de chaque province ou territoire. Cette responsabilité revient au bureau national des passeports.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone à ce numéro utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps et de façon comparable le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Les recommandations ont été étudiées et débattues, de sorte que les mesures suivantes ont été ou seront prises :

- L'accueil se fera dans les deux langues à tous les numéros d'appels interurbains sans frais, et les services en personne seront dispensés dans les deux langues officielles.

- L'on examinera attentivement la situation pour s'assurer qu'il y ait en tout temps un nombre suffisant d'employés pour assurer au public un service comparable dans les deux langues officielles. Si elles sont jugées nécessaires, les mesures de dotation requises débuteront en janvier 1998.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on le tienne au courant, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la revue de la capacité bilingue parmi les employés qui répondent au téléphone à ce numéro.

Santé Canada

Direction générale des programmes et des services de la santé/ Promotion de la santé et du développement social (10183)

213, avenue Notre-Dame
Bureau 900
Winnipeg (Manitoba)
R3B 1N3
(204) 983-2833

Nous n'avions pas vérifié la prestation des services en français à ce bureau en 1994. L'enquête de 1996 indique que les services en français qui y sont fournis sont de très bonne qualité.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue de même que l'affichage à l'intérieur du bureau. On avait aussi installé bien en vue, un pictogramme indiquant que le bureau fournissait des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles.

Nos vérifications téléphoniques indiquaient que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en français est de très bonne qualité; c'est ce que nous avons constaté à deux reprises. Lors de la visite du bureau, une affiche sur la porte indiquait en français et en anglais que le bureau allait bientôt déménager au 391, avenue York, pièce 420. Notre enquêteur ayant pris la parole le premier, il n'a pas été en mesure de déterminer si l'accueil en personne se faisait de façon bilingue ou non. Il a cependant reçu un très bon service en français en réponse à ses questions.

Le bureau compte 12 postes, dont sept sont désignés bilingues. Six postes requièrent le niveau intermédiaire de compétence linguistique et un poste exige le niveau supérieur. Cinq employés dépassent le niveau de compétence linguistique exigé. Le bureau possède donc une très bonne capacité bilingue. Les employés sont tenus informés régulièrement de leurs obligations linguistiques par courrier électronique. Le bureau communique de façon régulière avec des représentants des associations franco-manitobaines pour mieux connaître les besoins des citoyens d'expression française.

Ce bureau répond très bien à ses obligations linguistiques.

Développement des ressources humaines

Centre de ressources humaines du Canada (10071)

1039, avenue Princess
Brandon (Manitoba)
R7A 6E2
Emploi : (204) 726-7763
Assurance-emploi : (204) 726-7784
Autre : (204) 726-7763
1-800-663-4276

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Notre suivi démontre que la situation s'est sensiblement améliorée mais que certaines lacunes persistent.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur n'était pas entièrement dans les deux langues; en effet, sauf pour la signalisation officielle qui était entièrement dans les deux langues, on notait la présence d'affiches unilingues anglaises faites sur place. Le bureau avait d'autre part placé, bien en évidence, le pictogramme indiquant qu'il offrait des services en français et en anglais. Un autre moyen visuel accompagnait ce pictogramme et renforçait ce message. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient dans les deux langues officielles.

Pour les vérifications téléphoniques, nous avons d'abord composé le (204) 726-7784, le numéro du service automatisé pour l'assurance-emploi. Il s'agissait d'un télémessage bilingue permettant au client de choisir la langue du service. Ensuite nous avons composé le (204) 726-7763, le numéro indiqué pour le service de l'emploi. Il s'agissait, là encore, d'un service automatisé comprenant un télémessage bilingue avec choix de la langue de service. Ces deux numéros sont inscrits dans le bottin téléphonique local. Nous avons enfin composé le 1-800-663-4276, un numéro indiqué dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était dans les deux langues officielles et le service en français de très bonne qualité. On répond à ce numéro à partir du bureau régional situé à Winnipeg.

Lors de la visite du bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Le service en français qui lui fut fourni par la suite était de très bonne qualité. La gestionnaire responsable du bureau nous a indiqué que les employés avaient récemment été informés de leurs obligations linguistiques, suite à la visite des agents du CT. Le bureau a désigné six postes bilingues sur un total de 45. Ces postes exigent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. D'autre part, certains services ne possèdent aucune capacité bilingue; c'est notamment le cas à l'Assurance-emploi et aux Enquêtes.

Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il devrait remédier à cette lacune pour mieux servir son public.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la signalisation à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues dans les secteurs clés de l'organisation pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, d'après le suivi de l'étude, la situation s'est améliorée de façon appréciable au bureau de Brandon. Les recommandations seront examinées et il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire, car il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation de service.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue de chaque service du bureau de Brandon.

Développement des ressources humaines

Programme de la sécurité du revenu (2417)

1016, avenue Saskatchewan est
Portage la Prairie (Manitoba)
R1N 3V2
1-800-362-3384
1-800-277-9915

Le Programme de sécurité du revenu (2417) et le Centre de ressources humaines Canada (10078) de Portage la Prairie étaient des bureaux distincts lorsque nous avons effectué notre suivi. Ils ont depuis été fusionnés. Pour les fins de ce rapport, nous les avons traités séparément, cela nous permettant de mieux faire état de nos constatations.

Lors de notre étude en 1994, le premier bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français est demeurée sensiblement la même, bien que le mode de prestation du service ait changé depuis.

Le bureau dispense des services reliés aux programmes de la sécurité du revenu, notamment la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. En 1994, les clients d'expression française ou anglaise devaient prendre rendez-vous à l'avance avec un agent du Ministère qui se déplaçait d'un centre d'emploi à l'autre pour fournir les services requis. En 1996, les mêmes programmes sont fournis dans les centres d'emploi, au moyen d'une ligne téléphonique sans frais reliée au bureau régional du Ministère, à Regina (Saskatchewan). Les clients s'y présentent, complètent les formulaires requis et composent, au besoin, les numéros indiqués pour obtenir de l'aide ou des conseils au sujet des programmes en question.

Dans le cas du bureau de la Sécurité du revenu à Portage la Prairie, nous avons composé le numéro indiqué sur la fiche du CT, soit le 1-800-362-3384. Un enregistrement unilingue anglais nous indiquait que le numéro n'était plus en service et qu'il avait été remplacé par le 1-800-277-9914. Nous avons appelé ce numéro et ce n'est qu'à la toute fin du long message en anglais qu'on nous a indiqué que le service en français était disponible au 1-800-277-9915. Un message en français nous a accueillis à ce dernier numéro. Le service ne fut toutefois fourni qu'après une attente de 11 minutes au premier appel. Nous avons estimé que le service fourni en français n'était pas comparable au service offert en anglais. Au second appel, un très bon service en français fut fourni après deux minutes d'attente seulement. Le bottin téléphonique de 1997 du Manitoba indique maintenant les numéros à composer pour obtenir les services en français (277-9915) ou en anglais (277-9914).

À l'occasion de la visite du bureau, notre enquêteur n'a pas remarqué la présence du pictogramme du CT indiquant que le bureau était désigné pour fournir des services dans les deux langues officielles. Cependant, un autre moyen visuel était employé pour véhiculer le même message.

Les formulaires et la documentation sur les programmes de sécurité du revenu étaient disponibles en français et en anglais. En se présentant au comptoir du centre d'emploi, l'enquêteur ne fut accueilli qu'en anglais et il ne put recevoir de service en français. Notons toutefois qu'aucun employé du Centre n'est officiellement affecté à ce service. D'autre part, nous avons noté que le seul numéro de téléphone affiché pour les programmes de la sécurité du revenu est celui des services en anglais, soit le 1-800-227-9914.

Le bureau compte 17 employés dont un seul est bilingue. Bien qu'il n'y ait pas de personnel du bureau affecté à ce service, le centre d'emploi qui l'abrite n'en est pas moins un point de service désigné bilingue. En conséquence, il devrait accueillir les clients de façon bilingue. On devrait aussi pouvoir fournir, en français, aux clients qui le demandent, les informations minimales sur la façon d'obtenir le service requis en se servant du téléphone.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone est fourni en français dans les mêmes délais que celui fourni en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'afficher bien à la vue au Centre d'emploi le numéro de téléphone approprié pour obtenir les services de sécurité du revenu en français;

4. de rappeler aux préposés de ce bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

5. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Centre de ressources humaines du Canada (10078)

1016, avenue Saskatchewan est
C.P. 1117
Portage la Prairie (Manitoba)
R1N 3V2
(204) 239-8400
(204) 239-84.

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité laissait à désirer. Le suivi mené en 1996 indique que la situation ne s'est nullement améliorée.

Les éléments matériels reliés à la prestation des services dans les deux langues officielles sont adéquats : la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues. Le bureau affiche le pictogramme du CT indiquant qu'il est désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Lors de nos appels téléphoniques, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'a pas été fourni. La personne à qui nous nous sommes adressés a bien tenté de localiser l'employé bilingue, mais en vain. Le même scénario s'est répété au deuxième appel. Au troisième appel, nous avons composé le (204) 239-8400, un numéro inscrit dans le bottin téléphonique local de même que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. C'est le numéro du télécentre de Winnipeg. Le service était disponible en français. Notre interlocuteur ignorait cependant si le bureau de Portage la Prairie était en mesure de fournir le service en français. C'est pourquoi il a pris l'initiative d'acheminer notre demande au bureau de St-Boniface plutôt qu'à celui de Portage la Prairie.

À l'occasion de notre visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement mais il put obtenir un service de bonne qualité en français. Le bureau ne compte qu'un seul employé bilingue sur 17. Le gestionnaire nous a affirmé que le personnel était au courant des obligations linguistiques du bureau puisqu'il les en a informés, l'an dernier, au cours de la revue annuelle du rendement. Par ailleurs, ce bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il devrait remédier à cette lacune.

Ce bureau ne s'acquitte pas pleinement de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi et du Règlement sur les langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;

3. de revoir, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau afin de s'assurer qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, la qualité du service dans les deux langues officielles est demeurée satisfaisante. Tel que signalé, ces bureaux sont maintenant fusionnés et des améliorations ont déjà été apportées pour ce qui est de la prestation du service dans les deux langues officielles. Toutefois, les recommandations visant les bureaux susceptibles de tirer parti de certaines améliorations feront l'objet d'un examen destiné à vérifier si elles demeurent pertinentes et, le cas échéant, il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire à certains bureaux étant donné qu'il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation de service.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue du nouveau bureau.

Développement des ressources humaines

Programme de la sécurité du revenu (2419)

323, rue Main
Steinbach (Manitoba)
R0A 2A0
1-800-277-9915
1-800-362-3384

Le Programme de sécurité du revenu (2419) et le Centre de ressources humaines Canada (10080) de Steinbach étaient des bureaux distincts lorsque nous avons effectué notre suivi. Ils ont depuis été fusionnés. Pour les fins de ce rapport, nous les avons traités séparément, cela nous permettant de mieux faire état de nos constatations.

Lors de notre étude en 1994, le premier bureau avait fourni un service en français de qualité satisfaisante. Le suivi mené en 1996 démontre que la qualité du service en français est demeurée sensiblement la même, bien que le mode de prestation du service ait changé depuis.

Le bureau dispense des services reliés aux programmes de la sécurité du revenu, notamment la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada. En 1994, les clients devaient prendre rendez-vous à l'avance avec un agent du Ministère pour obtenir des services. Celui-ci se déplaçait dans les centres d'emploi qu'il visitait, à raison d'une journée par mois dans chaque bureau. En 1996, les mêmes programmes sont fournis dans les centres d'emploi au moyen d'une ligne téléphonique sans frais reliée au bureau régional du Ministère, à Regina. Les clients se présentent au centre d'emploi, recueillent les formulaires dont ils ont besoin et composent le numéro indiqué pour obtenir de l'aide ou des conseils au sujet des programmes en question.

Dans le cas du bureau de la sécurité du revenu à Steinbach, nous avons composé le numéro indiqué sur la fiche du CT, soit le 1-800-362-3384. Un enregistrement unilingue anglais nous indiquait que le numéro n'était plus en service et qu'il avait été remplacé par le 1-800-277-9914. Nous avons appelé ce numéro et ce n'est qu'à la toute fin du long message en anglais qu'on nous a indiqué que le service en français était disponible au 1-800-277-9915. Un message en français nous a accueillis à ce dernier numéro et le service dans cette langue était de très bonne qualité lors des deux appels que nous y avons logés.

À l'occasion de la visite du bureau, la signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles et le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. La documentation était aussi bilingue mais les formulaires sur les programmes de la sécurité du revenu n'étaient disponibles qu'en anglais. En se présentant au comptoir, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français était de bonne qualité. On lui expliqua qu'il devait composer un

numéro sans frais pour obtenir le service demandé. Le numéro affiché près du téléphone était cependant le 1-800-362-3384, soit le numéro qui n'était plus en service.

La gestion est au courant des obligations linguistiques du bureau et les employés ont reçu une directive écrite à ce sujet, il y a plus d'un an. Le bureau compte sept employés bilingues sur un total de 15. Le bureau entretient des communications régulières avec la Société franco-manitobaine pour se tenir au courant des besoins de ses clients de langue française. La gestion s'est engagée à corriger les lacunes identifiées. Le bottin téléphonique du Manitoba de 1997 indique d'ailleurs les bons numéros à composer pour obtenir des services en français et en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. d'afficher bien à la vue au Centre d'emploi, le bon numéro à composer pour obtenir les services de sécurité du revenu en français;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles.

Centre de ressources humaines du Canada (10080)

Édifice fédéral
323, rue Main
1er étage
C.P. 1149
Steinbach (Manitoba)
R0A 2A0
(204) 326-1371

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique que la qualité des services en français est demeurée stable.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation et les formulaires sur les programmes d'emploi étaient disponibles dans les deux langues officielles. Le pictogramme du CT ainsi qu'un autre moyen visuel indiquaient clairement que le bureau fournissait des services en français et en anglais.

Lors des appels téléphoniques, notre enquêteur fut accueilli de façon bilingue deux fois sur trois. Il obtint aussi le service en français en deux occasions sur trois. Il fallut toutefois insister

quelque peu lors d'un des appels pour se faire servir en français. La qualité du service obtenu fut jugée adéquate.

À l'occasion de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues et le service fourni en français fut très bon. Le bureau compte sept employés bilingues sur 15. Ceux-ci sont affectés de manière à ce qu'à peu près tous les services puissent être convenablement fournis dans les deux langues. Seul le secteur des enquêtes ne peut fournir des services bilingues. La gestion y a toutefois prévu des arrangements administratifs pour servir la clientèle de langue française. C'est un employé bilingue d'un autre secteur qui est appelé à fournir le service en français. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée il y a environ un an et des rappels sont faits à l'occasion, à titre individuel. Soulignons que le bureau entretient des communications régulières avec les associations communautaires francophones pour se tenir au courant des besoins de sa clientèle d'expression française.

Il serait souhaitable que la direction examine la possibilité de doter le bureau d'une capacité linguistique suffisante dans le secteur des enquêtes.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc au ministère du Développement des ressources humaines :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que, dans l'ensemble, la qualité du service dans les deux langues officielles est demeurée satisfaisante. Tel que signalé, ces bureaux sont maintenant fusionnés et des améliorations ont déjà été apportées pour ce qui est de la prestation du service dans les deux langues officielles. Toutefois, les recommandations visant les bureaux susceptibles de tirer parti de certaines améliorations feront l'objet d'un examen destiné à vérifier si elles demeurent pertinentes et, le cas échéant, il leur sera donné suite dans les délais recommandés. Le défi demeure d'assurer la capacité bilingue nécessaire à certains bureaux étant donné qu'il ne se fait pas de recrutement à l'heure actuelle. Cependant, les gestionnaires sont conscients de leurs obligations et prennent des dispositions pour rappeler régulièrement à leurs employés la marche à suivre lorsqu'un client d'expression française se présente au bureau. Les améliorations apportées à la technologie mise à la disposition des clients qui font affaire avec le Ministère se révèlent également bénéfiques pour la prestation du service.

Industrie Canada

Bureau de la région et Bureau de district de Winnipeg (10057)

400, avenue St. Mary
4e étage
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4K5
(204) 983-8905
(204) 983-2366
Faillites : (204) 983-3229
Politique de consommation : (204) 983-2826
Produits de consommation : (204) 983-2220
Électricité et gas : (204) 983-3803
Propriété intellectuelle : (204) 983-3227
Pratiques commerciales : (204) 983-5567
Poids et mesures : (204) 983-3804

Nous n'avions pas vérifié les services en français fournis par ce bureau, lors de l'étude de 1994. L'enquête de 1996 indique que des améliorations importantes devront être apportées à la prestation des services en français.

Lors de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. À la réception (centre info-net) où doivent passer tous les visiteurs, il n'y avait pas de pictogramme du CT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais. La documentation mise à la disposition du public était dans les deux langues officielles.

Nous n'avons pas vérifié la disponibilité du service en français à tous les numéros de téléphone. Nous avons logé deux appels au (204) 983-3229 et au (204) 983-8905, des numéros inscrits sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Nous avons aussi rejoint le (204) 983-2220, un numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles au (204) 983-3229. La réceptionniste a indiqué qu'elle ne parlait pas français, au premier appel. On ne nous a pas fourni de service en français. Lors du deuxième appel, elle a offert, en anglais, de transférer l'appel à une personne bilingue. À ce moment-là, notre enquêteur a reçu un service en français. Au (204) 983-8905, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais la réceptionniste a immédiatement eu recours à un collègue bilingue. Au deuxième appel au même numéro, après un accueil bilingue, la personne rejointe demanda à l'enquêteur de lui parler anglais puisque l'employé bilingue était absent. Enfin, l'appel logé au (204) 983-2220 nous a permis de constater que ce numéro est celui d'un bureau d'Agriculture Canada.

À l'occasion de la visite du bureau, il fallait passer par la réception pour avoir accès aux autres ressources. L'accueil s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français était très

bon. Dans le secteur des Faillites, aucun employé bilingue n'était disponible et la réceptionniste n'a pas tenté de rejoindre un employé bilingue d'un autre secteur. Dans l'unité des Produits de consommation, la réceptionniste a laissé un message sur le répondeur de l'employé bilingue. Les entrevues menées par la suite avec des gestionnaires et des employés indiquent que ceux-ci sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des directives écrites ont été diffusées à ce sujet; on en a aussi discuté en réunions.

Le bureau compte 19 employés, dont quatre occupent des postes désignés bilingues. À la réception, un employé sur trois est bilingue; on a aussi recours aux services d'un remplaçant bilingue. Dans le secteur des Faillites, il n'y a qu'un seul employé bilingue sur 10. Dans celui des Produits de consommation, il y a un seul employé bilingue sur six. Le bureau éprouve donc certaines difficultés au niveau de sa capacité bilingue.

Par ailleurs, le bureau maintient des communications régulières avec les associations d'expression française du Manitoba.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien à la vue;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour assurer en tout temps la prestation du service en français au téléphone et en personne;

4. de faire inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéros) qui donne(nt) les services en français;

5. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère formule les observations suivantes pour améliorer la situation :

- Des mesures ont été prises pour assurer une offre active de services dans le cas des appels reçus aux numéros de téléphone publiés, y compris les numéros d'interurbains sans frais. La conversation se poursuit dans la langue officielle choisie par le client ou bien ce dernier est informé qu'un employé bilingue s'occupera de lui dans la langue de son choix.
- Le nombre d'employés bilingues qui accueillent le public au lieu de réception principal sera accru, et tous seront informés de vive voix et par écrit de l'obligation qui incombe au Ministère d'offrir les services au public dans les deux langues officielles.
- Bien qu'il accroisse le nombre d'employés bilingues à la réception, le Ministère reconnaît qu'il lui faudra faire davantage pour que chaque programme compte assez d'employés bilingues pour être toujours en mesure de dispenser les services en français aux personnes qui se présentent sur place. Cet objectif se révèle le plus difficile et en même temps l'un des plus importants à atteindre. Le personnel suit des cours de langue, et les gestionnaires ont été invités à combler les postes bilingues vacants de façon impérative. Le Ministère continuera à s'efforcer d'atteindre cet objectif.
- L'offre active de services dans les deux langues est faite à tous les numéros de téléphone actuels, suivie d'un renvoi automatique des appelants à un employé bilingue de la direction du programme concerné. Des mesures seront prises pour faire en sorte que les pages bleues en français de l'annuaire téléphonique local indiquent où sont assurés l'accueil et les services dans les deux langues. Là où les services ne sont pas offerts dans les deux langues, le numéro de téléphone indiquera où les services en français sont disponibles.
- Le seul numéro actuellement inscrit dans le répertoire du CT est le numéro général de la réception. L'offre active de services est assurée à ce numéro et les appels reçus sont acheminés à la direction compétente pour le service.
- On demandera aux éditeurs de l'Annuaire des services en français au Manitoba 1997 de rendre les inscriptions d'Industrie Canada compatibles avec les numéros publiés dans l'annuaire téléphonique de Winnipeg.
- Lorsque le CT mettra à jour sa liste des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles, copie des modifications sera envoyée au personnel d'Industrie Canada chargé de mettre à jour les pages bleues et les pages blanches régionales de l'annuaire téléphonique à l'aide des données du système de renseignements téléphoniques de l'État.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, de la capacité bilingue de ce bureau.

Industrie Canada

Bureau de la région et Bureau de district de Winnipeg (10057A)

260, avenue St. Mary
Pièce 202
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0M6
1-800-348-5358

Nous n'avions pas vérifié les services offerts en français par ce bureau, lors de notre étude en 1994. L'enquête de 1996 indique que le service en français fourni par ce bureau est très bon.

Il s'agit d'un service téléphonique d'appel sans frais pour tout le Canada. Les appels sont acheminés directement aux bureaux de l'administration centrale du Ministère, à Hull (Québec), dans la région de la capitale nationale. Le bureau traite des questions relatives à la publicité trompeuse.

Lors de nos appels au 1-800-348-5358, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Nous avions identifié ce numéro dans le bottin téléphonique local ainsi que sur la liste du CT. Nous n'avons pas poursuivi plus loin l'étude de ce bureau.

Ce bureau offrant un service à l'échelle nationale, il ne communique pas avec les communautés minoritaires de langue officielle de chaque province ou territoire.

Revenu Canada

Services fiscaux
(10227)

280, rue Broadway
4e étage
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2W2
(204) 983-6188
(204) 983-4525

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau a été fermé mais que les services sont désormais offerts par le Centre fiscal situé au 325, avenue Broadway.

En nous fiant aux informations inscrites sur la liste des points de service du CT, nous avons d'abord procédé à la vérification des services offerts au téléphone. Au (204) 983-4525, le numéro inscrit sur la liste du CT ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba, il y avait un message enregistré en anglais nous indiquant de rester en ligne pour obtenir des renseignements au sujet des services fiscaux. Nous avons par la suite obtenu le service demandé en français. On nous a invités à composer le (204) 983-6188. À ce numéro, l'accueil se fait uniquement en français puisqu'il s'agit d'une ligne consacrée aux services en français. Le service y est de très bonne qualité.

Pour effectuer la visite du bureau, nous nous sommes rendus à l'adresse indiquée sur la liste du CT. Une affiche installée au 4e étage de l'édifice indiquait dans les deux langues officielles, que le bureau était fermé mais que les services reliés à la TPS étaient désormais disponibles au 325, avenue Broadway.

Services fiscaux
(10228)

Bureau de district - impôt
325, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba)
R3C 4T4
Renseignements en anglais : (204) 983-6350
Renseignements généraux : (204) 983-6188
Demandes de formulaires : (204) 983-3942
Remboursements : (204) 983-3933
Retenues à la source : (204) 983-3918
Télérembourssements: (204) 983-3872

En 1994, lors de notre étude sur le service au public, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique que la qualité du service en français fourni par ce bureau s'est maintenue au même niveau.

Nous avons d'abord appelé chacun des nombreux services paraissant sur la liste du CT pour ce bureau. Au (204) 983-6188, le numéro pour le service en français inscrit dans le bottin téléphonique local, le service en français était de très bonne qualité. Au (204) 983-3872, nous avons rejoint le service automatisé de télérembourseements : après un accueil dans les deux langues, c'est le client qui choisit la langue ainsi que les différents services dont il a besoin. Le service offert en français était, là encore, de très bonne qualité.

Aux trois autres numéros composés, le même scénario s'est répété : au (204) 983-3942, le numéro pour les Demandes de formulaires, au (204) 983-3933, le numéro pour les Remboursements, de même qu'au (204) 983-3918, le numéro pour les Retenues à la source, l'accueil se fit en anglais seulement; cependant, notre enquêteur reçut un très bon service en français, ses interlocuteurs faisant appel, à chaque fois, aux services d'un collègue bilingue.

Lorsque notre enquêteur s'est présenté au bureau, il a été accueilli en anglais seulement mais il a obtenu un très bon service en français, dès que sa préférence linguistique fut connue. Le bureau compte six employés bilingues sur un total de 13 au premier étage, où sont regroupés les services en personne. Cinq des six employés ont atteint le niveau supérieur de compétence linguistique alors qu'un employé possède le niveau intermédiaire. De plus, au moment de notre passage, un concours était en marche pour combler deux autres postes bilingues. Au deuxième étage, où sont regroupés les services offerts par téléphone, on compte neuf employés bilingues sur un total de 62. Sept employés possèdent le niveau de compétence linguistique supérieur et les deux autres le niveau intermédiaire. Le bureau possède donc une très bonne capacité bilingue.

La gestion et le personnel sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Les résultats de notre étude de 1994 leur ont été communiqués; ils ont aussi reçu une directive écrite et ont participé à un atelier en 1996 sur la manière de servir le public dans les deux langues officielles. Nous avons fait remarquer au gestionnaire que les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et les pages bleues de l'annuaire téléphonique n'étaient pas les mêmes que ceux inscrits sur la liste du CT. Il s'est engagé à faire corriger la situation.

Dans le but de mieux se tenir au courant des besoins des membres de la communauté de langue française, le bureau régional du Ministère utilise divers moyens, dont la mise sur pied de groupes de rétroaction sur les services, des sessions d'information, de la publicité dans le journal La Liberté, etc.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'informer le Conseil du Trésor immédiatement des numéros et de l'adresse appropriés à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

3. d'inscrire dans le prochain bottin téléphonique de la région une rubrique en français qui identifie le(s) numéro(s) qui donne(nt) les services en français.

Réponse du Ministère

Avec l'unification administrative, l'ancien bureau de district de Winnipeg, Accise-TPS, et l'ancien bureau de district de Winnipeg, Impôt ont été fusionnés pour former le Bureau des services fiscaux de Winnipeg. Par conséquent, il est difficile de régler certaines des questions soulevées dans le rapport. Cependant, l'équipe de gestion a examiné les recommandations attentivement dans le contexte du nouveau Bureau des services fiscaux de Winnipeg et a proposé le plan suivant pour corriger les lacunes signalées.

- Un rappel touchant l'offre active de services sera fait régulièrement à l'intention du personnel qui répond au téléphone et rencontre le public. Ce rappel indique la marche à suivre pour inciter le public à communiquer avec le Bureau des services fiscaux de Winnipeg dans la langue officielle de son choix.
- Une procédure est prévue pour informer la Division des langues officielles (DLO) du Ministère des changements de numéros de téléphone et d'adresses. La DLO communique ensuite immédiatement l'information au SCT. De plus, la région reçoit un rappel annuel lui demandant de fournir une liste à jour.
- La Section des télécommunications du Bureau des services fiscaux de Winnipeg a été contactée, et l'information publiée dans l'annuaire téléphonique indiquera clairement dans quelle langue officielle l'appelant peut s'attendre à recevoir le service.

Commission de la fonction publique

(10202)

Immeuble MacDonald
Bureau 200
344, rue Edmonton
Winnipeg (Manitoba)
R3B 2L4
(204) 983-2486
(204) 984-4636

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français de très bonne qualité. Le suivi mené en 1996 indique qu'il est toujours d'aussi bonne qualité. Les quelques lacunes que nous avions signalées à la Commission ont été corrigées.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau arborait le pictogramme du CT indiquant qu'il fournit des services en français et en anglais. Les formulaires sur les présentoirs étaient dans les deux langues mais la documentation ne l'était pas entièrement; en effet, un dépliant provenant du ministère du Développement des ressources humaines était en anglais seulement. Mis au courant de cette lacune, le gestionnaire a immédiatement commandé la version française du dépliant et il l'a fait placer sur le présentoir.

Nous avons logé plusieurs appels téléphoniques au bureau. Au (204) 983-2486, un numéro qui est inscrit dans le bottin téléphonique local et sur la liste du CT, l'accueil était bilingue et le service en français était de bonne qualité. Nous avons aussi composé le (204) 984-4636, un autre numéro paraissant sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local. Il s'agit d'un service automatisé où le client choisit d'abord la langue du service avant qu'on lui présente les diverses options disponibles. L'accueil était bilingue jusqu'à ce que nous choisissions la langue du service. Le service en français était comparable au service offert en anglais. En dernier lieu, nous avons signalé le (204) 983-2012, le numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Le message enregistré était unilingue anglais. Il s'agit de la ligne personnelle du gestionnaire.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Un service en français de qualité adéquate fut toutefois fourni, dès que sa préférence linguistique fut connue. Cette lacune a aussi été signalée au gestionnaire qui a fait un rappel immédiat à tous les employés leur demandant d'utiliser un accueil bilingue en tout temps. Le bureau compte neuf postes. Quatre des neuf postes sont désignés bilingues. Trois des employés bilingues ont le niveau supérieur de compétence linguistique et le quatrième possède le niveau intermédiaire. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Ils reçoivent régulièrement des directives en plus de discuter de la question en réunions.

En raison de la nature même des services clés fournis par le bureau, la Commission maintient des liens étroits et réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française dont elle connaît très bien les besoins.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les messages enregistrés sur les répondeurs sont dans les deux langues officielles aux numéros annoncés pour le service en français et en anglais;

2. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Commission

La Commission est satisfaite que le service fourni en français était très bon au bureau régional du Manitoba. Elle est également heureuse de constater que les gestionnaires responsables ont corrigé rapidement les lacunes notées.

La Commission a pris les mesures suivantes pour mettre en oeuvre les deux recommandations :

- Elle a placé une nouvelle annonce dans le récent Annuaire des services en français au Manitoba qui précise les numéros de téléphone dont les messages sont enregistrés dans les deux langues officielles.
- Elle a, peu de temps après notre visite en 1996, rappelé aux employés qui rencontrent les membres du public d'utiliser une formule d'accueil dans les deux langues officielles. Un autre rappel a été diffusé aux employés en décembre 1997 pour s'assurer que cette exigence continue d'être mise en oeuvre.

Travaux publics et Services gouvernementaux

(10206)

269, rue Main
2e étage
C.P. 1408
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2Z1
(204) 983-3731

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir de service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le bureau fournit maintenant un service en français de qualité adéquate mais que des améliorations sont encore nécessaires.

À l'occasion de notre passage au Service d'information et de renseignements du bureau, la signalisation extérieure ainsi que l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. Il n'y avait ni documentation ni formulaire mis à la disposition du public.

Au cours des appels téléphoniques au numéro inscrit sur la liste du CT et dans le bottin téléphonique local, l'accueil était bilingue mais, pour obtenir le service en français, le client devait laisser un message pour qu'on le rappelle. Au premier appel, on a rappelé l'enquêteur en français au bout de deux ou trois minutes. Au second appel, personne n'avait encore retourné l'appel, après une journée complète. On nous a expliqué, par la suite, que l'employée bilingue était en formation pour deux jours. Personne ne vérifie ses messages lorsqu'elle s'absente. D'autre part, le service offert en anglais est disponible de façon immédiate. Lorsque le service a été fourni en français, il était de bonne qualité. Le service en français n'est cependant pas comparable au service offert en anglais.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais un service en français de qualité satisfaisante a été fourni par la suite. La préposée au service a dû faire appel à un collègue bilingue.

Le Service d'information et de renseignements du bureau compte trois employés, dont un seul occupe un poste bilingue. Lorsque cette personne s'absente, un employé d'un autre service vient en aide au Service d'information et de renseignements. Comme nous l'avons démontré, cette pratique ne fonctionne pas toujours. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau, le sujet ayant été abordé lors de réunions. On a aussi discuté du sujet au cours de la phase de mise en oeuvre du service.

Par ailleurs, le bureau n'a aucun contact avec la communauté d'expression française qu'il dessert. Il aurait avantage à communiquer avec des représentants de la communauté pour mieux connaître les besoins de son public d'expression française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc aux Travaux publics et Services gouvernementaux :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, pour s'assurer que le service au téléphone en français est de qualité égale à celui offert en anglais;

3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Depuis la vérification, le bureau est déménagé à la pièce 100 du 123, rue Main à Winnipeg. Suite à un examen plus approfondi il a été déterminé que ce bureau n'offre pas de services au grand public, mais plutôt à une clientèle restreinte, ce qui fait qu'il n'est pas tenu de fournir des services dans les deux langues aux termes du *Règlement sur les langues officielles*. Toutefois, étant donné que le bureau est situé au rez-de-chaussée dans un secteur auquel le grand public a accès, le Ministère a décidé de maintenir les services dans les deux langues.

Lorsqu'une représentante du Ministère s'est rendue au bureau de Winnipeg en octobre 1997, elle a constaté que l'accueil se faisait en anglais seulement. La réceptionniste a immédiatement demandé l'aide d'un collègue bilingue qui a alors assuré le service en français. Tous les employés sont maintenant au courant des obligations du bureau en matière de bilinguisme.

Au numéro de téléphone destiné aux renseignements généraux, l'accueil se fait dans les deux langues officielles. Lorsqu'on appelle, le système de téléphone numérique laisse le choix entre le service en français ou en anglais. Quand la représentante du Ministère a choisi le 2 pour obtenir le service en français, son appel a été automatiquement renvoyé à un employé bilingue qui lui a donné un bon service en français. Il en va de même pour les messages enregistrés.

La signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles mais ne répondait pas aux exigences du Programme de coordination de l'image de marque. Le bureau affiche le pictogramme du CT indiquant qu'il offre le service autant en français qu'en anglais.

Pour ce qui est de la troisième recommandation, un coordonnateur provincial a été nommé et il est engagé très activement dans la communauté d'expression française.

Commentaires du Commissaire

Le CLO est d'avis que, comme ce bureau pourrait éventuellement être appelé à déménager de nouveau, le Ministère devrait immédiatement examiner, en consultation avec le CT, tous les services qu'il fournit afin de déterminer s'il devrait être laissé sur la liste des bureaux bilingues ou en être retiré. En outre, s'il se dégage de l'analyse conjointe que ce bureau ne dispense pas de services au grand public, il faudrait en retirer toute mention dans les annuaires téléphoniques publics. Le CLO aimerait qu'on l'informe des détails de cet exercice au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Brandon
(10236)

2830, avenue Victoria
Brandon (Manitoba)
R7B 3X1
(204) 726-7500

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que le service en français est maintenant disponible mais que des améliorations s'avèrent nécessaires.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. La documentation offerte au public était disponible en français et en anglais. Cependant, certains formulaires n'étaient pas dans les deux langues. Il y avait, à la réception, un pictogramme indiquant qu'on offrait le service en français et en anglais.

Pour la vérification de la disponibilité des services téléphoniques en français, nous avons composé le (204) 726-7500, le numéro inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba ainsi que sur la liste du CT. L'accueil était bilingue lors des deux appels. Cependant, la réceptionniste s'est adressée en anglais à l'enquêteur pour effectuer le transfert d'appel à un agent bilingue. En bout de piste, la réceptionniste a tout de même réussi à mettre l'enquêteur en communication avec un agent du Centre des télécommunications qui a pu lui fournir un très bon service en français.

Lors de la visite du détachement, l'accueil s'est fait dans les deux langues et la préposée a eu recours à un employé bilingue du Centre des télécommunications, situé au deuxième étage, pour fournir un bon service en français. Le seul constable bilingue du détachement n'était pas sur place. Lorsqu'il s'absente, on a recours au personnel du Centre des télécommunications. Le Centre compte quatre employés civils bilingues. Il s'agit donc d'une mesure administrative qui ne garantit pas nécessairement à la population un service comparable d'une langue à l'autre, de la part du détachement. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. Une réunion sur le sujet a eu lieu en 1994, à la suite d'une vérification interne. De plus, le nouveau personnel reçoit une information ponctuelle à ce sujet.

Par ailleurs, le détachement n'entretient pas de contact avec l'association représentant les membres de la communauté de langue officielle minoritaire. Il faudrait qu'il remédie à cette situation.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone dirigent les clients dans la langue dans laquelle ils désirent recevoir leur service;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de constables bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

4. d'établir des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française pour connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le détachement.

Réponse de la GRC

Les recommandations du rapport d'étude touchant le détachement de Brandon ont été mises en oeuvre. Tous les formulaires, qui existent dans les deux langues officielles, sont disponibles et toutes les affiches installées sont dans les deux langues officielles. La seule exception touche l'information affichée ou distribuée par les organismes communautaires ou les intérêts municipaux, ou en leur nom, qui n'est disponible que dans la langue d'origine. La GRC n'a aucun droit sur ces publications et ne peut par conséquent dire à leurs auteurs quoi faire. Elle doit plutôt coopérer avec ses divers partenaires afin d'offrir de bons services de police axés sur la collectivité. Tous les membres ont été informés qu'ils doivent répondre au téléphone dans les deux langues officielles et ils respectent cette consigne. Le commandant du détachement pratique la politique de la porte ouverte avec les membres de toutes les communautés desservies par le détachement. Étant donné la très faible population francophone (1,4 p. 100 des 38 000 habitants de la ville) et du nombre élevé d'autres groupements de population qui se font concurrence pour obtenir des services et des ressources, il peut être difficile de répondre aux besoins en matière d'information et de communication de la communauté francophone.

Commentaires du Commissaire

Malgré la mesure administrative en place, la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Brandon ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais comme le requièrent clairement la LLO et le Règlement sur les communications avec le public. Bien que la politique de porte ouverte pratiquée par le commandant du détachement soit

une bonne chose, nous croyons qu' une approche plus active envers la communauté de langue française serait plus conforme à l'obligation que la Partie VII de la LLO impose à la GRC.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Carman
(10238)

215, rue Main
C.P. 310
Carman (Manitoba)
R0G 0J0
(204) 745-6773

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un service en français dont la qualité était plutôt pauvre. En 1996, ce détachement a fourni un très bon service en français, à la fois au téléphone et en personne. Toutefois, quelques améliorations demeurent encore nécessaires.

À l'occasion de notre visite, la signalisation extérieure était bilingue de même que l'affichage à l'intérieur du bureau. Notre enquêteur n'a pas remarqué la présence du pictogramme indiquant que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Il a noté que la documentation mise à la disposition du public n'était pas entièrement bilingue pas plus que ne l'étaient les formulaires.

Nos appels téléphoniques logés au détachement indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues officielles et que le service en français est de très bonne qualité. Par contre, lors de la visite du bureau, notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. Il a cependant obtenu un très bon service en français après avoir fait connaître sa préférence linguistique.

Notre rencontre avec le chef du détachement a fait ressortir ce qui suit : on y compte huit membres du personnel, dont deux sont bilingues, soit la réceptionniste et un constable. La direction et les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques, la question ayant été abordée en réunion, à l'occasion d'une vérification interne menée en 1995. Le personnel du détachement est également au courant des besoins des membres de la communauté de langue officielle minoritaire locale, particulièrement celle de St-Claude, avec laquelle il entretient des contacts réguliers.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation à l'intention du public est disponible dans les deux langues officielles sur ses présentoirs et kiosques;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'une affiche indiquant que le service est disponible dans les deux langues officielles est installée bien à la vue du public;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Les recommandations du rapport d'étude touchant le détachement de Carman ont été mises en oeuvre. Toutes les affiches sont bilingues ainsi que toutes les publications de la GRC. De temps à autre, il arrive que l'information provinciale ou municipale ne soit affichée qu'en anglais, les formats bilingues n'étant pas disponibles. Cela s'applique également aux formulaires destinés au public, imprimés par la province du Manitoba dans une seule langue. Tous les membres et les employés du détachement ont de nouveau été informés qu'ils doivent accueillir tous les clients dans les deux langues officielles.

Commentaires du Commissaire

Souhaitons que l'engagement récent du gouvernement du Manitoba à favoriser l'accès aux services juridiques en français augmentera le nombre de publications et de formulaires produits par la province dans les deux langues officielles que le détachement est appelé à afficher et/ou distribuer.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Emerson
(10246)

C.P. 421
Emerson (Manitoba)
R0A 0L0
(204) 373-2428

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1996 indique que la disponibilité du service en français y est aléatoire puisqu'elle repose entièrement sur la présence d'un seul agent bilingue.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le pictogramme indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien visible. La documentation et les formulaires sur le présentoir étaient dans les deux langues officielles. L'image de la disponibilité du service dans les deux langues est renforcée par la présence, dans l'aire d'accueil du détachement, de trois panneaux traitant du respect de chacun en français, en anglais et en ojibwé.

Nous avons composé le numéro de téléphone du détachement inscrit dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Au premier appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement et, comme l'agent bilingue était absent, on a demandé à l'enquêteur, en anglais, de fournir ses coordonnées pour qu'on puisse le rappeler. Un peu plus tard, l'agent bilingue a rappelé l'enquêteur et lui a fourni un service en français de très bonne qualité. Le service en français n'est toutefois pas comparable au service offert à la population de langue anglaise. Lors du deuxième appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service, fourni immédiatement en français, était satisfaisant.

Lors de la visite du bureau, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et le détachement n'a pas été en mesure de fournir le service en français, l'agent bilingue étant en patrouille au moment de la visite. Le détachement compte six employés, dont un seul occupe un poste désigné bilingue. Le titulaire du poste dépasse les exigences linguistiques. Cependant, lorsqu'il s'absente, le détachement n'est plus en mesure d'assurer le service en français. Pourtant, le détachement de Emerson assure les services bilingues du poste frontalier le plus utilisé de la province, en plus de desservir les communautés de Letellier et de St-Joseph qui comptent un fort pourcentage de citoyens d'expression française.

La direction et le personnel du détachement sont au courant de leurs obligations linguistiques, ayant reçu des directives écrites à ce sujet. Les contacts fréquents avec les résidants de Letellier et de St-Joseph les aident à mieux comprendre les besoins des citoyens d'expression française. Cependant, comme nous avons pu le constater, la présence d'un seul agent bilingue empêche le

détachement de s'acquitter convenablement de ses obligations de fournir des services en français comparables à ceux offerts en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant d'agents bilingues pour servir en tout temps le public d'expression française dans les mêmes délais que celui d'expression anglaise.

Réponse de la GRC

Tous les membres du détachement de Emerson ont reçu une copie du rapport d'étude qui a été discuté à l'occasion de réunions du détachement. Les obligations juridiques ont été réitérées et confirmées. Tous les téléphones du détachement comportent un rappel visuel d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Tous les efforts possibles sont faits afin d'offrir des services efficaces en français. Le détachement compte un poste désigné bilingue et il est actuellement doté de façon adéquate. La recommandation visant à accroître le nombre d'agents bilingues ne peut actuellement être mise en oeuvre. Il n'est pas possible d'augmenter le nombre de postes désignés bilingues pour atteindre l'égalité des services compte tenu du fait que la population francophone du secteur desservi par le détachement ne compte que dix personnes et que pratiquement aucune demande de services en français n'a été enregistrée. Actuellement, si des services en français sont demandés au téléphone, l'appel est immédiatement transféré à un bureau où des services en français peuvent être offerts. Les procédures de transfert et les numéros de téléphone permettant d'obtenir des services bilingues sont affichés à chaque téléphone du détachement. Si des services en français sont demandés au comptoir mais que l'employé bilingue est absent, le client est prié d'utiliser le téléphone. Les instructions bilingues se rapportant à cette procédure sont disponibles au comptoir. Dans les cas où des services bilingues sont demandés à l'extérieur du bureau, le membre demande au client de venir à sa voiture de police afin que les services requis puissent être fournis par le truchement du système de communication électronique. Des cartes d'instruction sont disponibles dans chaque voiture de police.

Commentaires du Commissaire

Le CLO se sent forcé de rappeler, encore une fois, à la GRC que l'obligation de son détachement de Emerson à offrir des services en fançais ne se limite pas aux dix personnes d'expression française vivant à Emerson, mais s'étend à son aire de service qui inclut les communautés de Letellier et de St-Joseph ainsi que le poste frontalier. C'est pourquoi le CLO maintient que la présence d'un seul employé bilingue au détachement de Emerson ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais comme le requièrent clairement la LLO et le Règlement sur les communications avec le public. Si l'accueil se faisait dans les deux langues officielles en personne et au téléphone, une augmentation du nombre de demandes pour des services en français serait certainement enregistrée. Ceci assurerait aussi une attitude plus positive envers la prestation de services dans les deux langues officielles, ce qui semble manquer présentement.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Steinbach
(10289)

C.P. 2018
Steinbach (Manitoba)
R0A 2A0
(204) 326-1234

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait fourni un service adéquat en français. Le suivi mené en 1996 indique qu'il l'a maintenu au même niveau.

À l'occasion de notre passage, la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du CT pour indiquer qu'il offrait des services en français et en anglais. Il utilisait plutôt l'affiche officielle de la GRC (bleue sur fond jaune) annonçant la disponibilité du service dans les deux langues. La documentation et les formulaires sur les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Nous avons logé deux appels téléphoniques au détachement. Au premier, l'accueil s'est fait en anglais seulement et, après une attente de deux minutes, une préposée bilingue nouvellement arrivée n'a pas été en mesure de répondre aux questions de l'enquêteur. Elle lui a demandé, en français, de prendre rendez-vous au détachement. Vérification faite, il n'y avait aucune attente pour le service en anglais. Nous considérons que le service en français a été fourni mais qu'il n'est pas entièrement comparable au service offert en anglais. Au deuxième appel, l'accueil était dans les deux langues et le service en français était de très bonne qualité, tant de la part de la réceptionniste que du gendarme.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le détachement compte 26 personnes, dont huit occupent un poste désigné bilingue. Tous les postes bilingues requièrent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Sept titulaires sur huit satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel bilingue est bien réparti dans chacun des services : deux commis sur cinq sont bilingues; de plus, trois gendarmes bilingues sur six desservent le secteur rural, deux gendarmes bilingues sur sept font partie de la patrouille de la route et un gendarme bilingue sur huit dessert le secteur municipal.

Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement au moyen d'une directive écrite, en 1996. Le détachement a aussi des contacts réguliers avec les communautés de langue officielle minoritaire, comme celle du village de La Broquerie, afin de se tenir au courant des besoins des membres de la communauté d'expression française.

Les services en français fournis par le détachement ne sont pas toujours comparables à ceux offerts en anglais. Cependant, il possède une bonne capacité bilingue et on y a décelé une attitude conviviale à la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que la prestation du service au téléphone en français est de qualité égale à celle du service en anglais.

Réponse de la GRC

Les employés du détachement de Steinbach ont été informés des recommandations du rapport d'étude et de leurs obligations en matière de langues officielles. Même si la population francophone du territoire desservi par le détachement ne compte que 100 personnes, soit 1,2 p.100 de l'ensemble de la population, trois des quatre réceptionnistes sont d'origine francophone, tout comme sept des 15 membres réguliers.

Commentaires du Commissaire

Le CLO voudrait rappeler à la GRC que l'obligation de son détachement de Steinbach d'offrir des services en français ne se limite pas aux 100 personnes d'expression française vivant à Steinbach, mais s'étend à l'ensemble de son aire de service où vivent plus de 5 000 pesonnes d'expression française. C'est pourquoi il est important que le détachement de Steinbach maintienne sa bonne capacité bilingue actuelle qui devrait lui permettre d'offrir de très bons services en français.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Treherne
(10297)

C.P. 150
Treherne (Manitoba)
R0G 2V0
(204) 723-2345

Ce détachement avait fourni un très bon service en français lors de notre étude en 1994. Le suivi mené en 1996 démontre que le service en français s'est détérioré.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. À la place du pictogramme du CT, le détachement employait plutôt l'affiche officielle de la GRC (affiche bleue sur fond jaune) pour indiquer au public que le service est disponible en français et en anglais. La documentation était dans les deux langues mais les formulaires mis à la disposition du public ne l'étaient pas tous, certains étant en anglais seulement.

Lors de la vérification du service en français au téléphone, notre enquêteur a composé le numéro du détachement qui est inscrit dans le bottin local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. Au premier appel, l'accueil s'est fait en anglais seulement, non pas au détachement de Treherne, mais bien à celui de Brandon. La réceptionniste s'est adressée à l'enquêteur en anglais pour diriger l'appel à un agent unilingue, qui a redirigé l'appel à un gendarme bilingue. En bout de piste, le service fourni en français était de très bonne qualité. Il n'était cependant pas comparable au service offert à la population de langue anglaise. Au deuxième appel, encore pris par le détachement de Brandon, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de qualité comparable à celui offert en anglais. Le troisième appel fut répondu à partir du détachement de Treherne. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. À la suggestion du Centre des communications du détachement de Brandon, nous avons tenté de rejoindre le responsable du détachement de Treherne. À cette fin, nous avons composé le (204) 723-2024, le numéro des renseignements généraux qui paraît dans le bottin téléphonique local. L'accueil était en anglais seulement et il n'y avait pas de service en français.

À l'occasion de la visite au détachement, après un accueil en anglais seulement, le service fourni en français fut de bonne qualité. Le détachement compte cinq postes dont un seul est désigné bilingue, soit celui d'un constable. Deux personnes se partagent le poste de réceptionniste, dont une est bilingue. La seconde personne peut quand même comprendre un peu la langue française. Les employés sont au courant des obligations linguistiques du détachement. En effet, on les en a informés lors d'une vérification interne menée en 1995. Au cours de notre visite, on nous a aussi expliqué que lorsque le personnel du détachement de Treherne n'est pas disponible, les appels téléphoniques reçus au détachement de Treherne sont systématiquement acheminés au Centre des télécommunications du détachement de Brandon. Par ailleurs, le détachement de Treherne

n'entretient pas de communications avec la communauté d'expression française. Il aurait cependant avantage à le faire afin de connaître ses besoins et pour l'informer de ses services.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tous les formulaires à l'intention du public sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de prendre les mesures requises, dans les meilleurs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin d'assurer la prestation du service en français au téléphone;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de constables bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française du Manitoba afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la GRC

Tous les membres du détachement de Treherne ont de nouveau été avisés de répondre au téléphone dans les deux langues officielles et de faire une offre active de services bilingues aux visiteurs du détachement. Tous les efforts sont faits pour offrir de l'information imprimée dans les deux langues officielles. L'information distribuée au détachement par les organismes communautaires ou les intérêts municipaux, ou en leur nom, ne relève pas du contrôle du détachement, mais doit néanmoins être affichée dans l'intérêt des services de police axés sur la collectivité. À l'heure actuelle, les possibilités de changement dans la composition du détachement sont presque nulles, étant donné que les quatre postes sont bien dotés et que ces membres ne souhaitent pas être mutés. Les membres du détachement sont personnellement et professionnellement intégrés à la communauté francophone et sont bien informés de ses besoins particuliers. Leurs activités continues de bénévolat, leurs contributions aux responsabilités civiques et leur résidence permanente dans la communauté francophone de Notre-Dame font en sorte que le détachement est toujours informé des exigences réelles en matière de service de la communauté francophone locale. Le membre francophone et le commandant du détachement rencontrent régulièrement les membres du conseil, l'administrateur du village et le maire.

Commentaires du Commisaire

Le CLO maintient que la présence d'un seul agent bilingue au détachement de Treherne ne suffit pas à assurer la continuité de services en français comparables à ceux offerts en anglais comme le requièrent la LLO et le Règlement sur les communications avec le public. Le CLO est d'avis qu'une approche plus structurée au niveau des communications avec la communauté d'expression française de la part du détachement serait plus conforme à l'obligation qu'impose la Partie VII de la LLO à la GRC.

Statistique Canada

Bureau régional
(10308)

Immeuble MacDonald
Bureau 300
344, rue Edmonton
Winnipeg (Manitoba)
R3B 3L9
(204) 983-4020

Lors de notre étude en 1994, nous n'avions pas vérifié la disponibilité du service en français offert par ce bureau. L'enquête de 1996 démontre que le bureau fournit un bon service en français sur place mais que le service au téléphone en français n'est pas d'égale qualité à celui offert en anglais.

La signalisation extérieure était bilingue. L'affichage à l'intérieur était dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le bureau arborait le pictogramme indiquant qu'il fournissait des services bilingues.

Nous avons logé deux appels téléphoniques au (204) 983-4020, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local ainsi que dans l'Annuaire des services en français au Manitoba. L'accueil était bilingue à chaque appel. Lors de la première vérification, la téléphoniste a d'abord demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais, avant d'acheminer l'appel à une personne bilingue. Lors du second appel, la téléphoniste n'a parlé qu'en anglais pour prendre les coordonnées de l'enquêteur afin qu'un préposé le rappelle. Nous considérons, dans les circonstances, que le service en français n'a pas été fourni de façon acceptable même si, une heure plus tard, un employé bilingue a rappelé l'enquêteur. Selon le gestionnaire, plusieurs appels au (204) 983-4020 sont acheminés à Regina. Il se pourrait donc que nos appels aient été dirigés à ce bureau.

À l'occasion de la visite du bureau, l'accueil s'est fait dans les deux langues et le service fourni en français était de très bonne qualité. Le bureau compte cinq employés, dont trois sont bilingues. Tous trois possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique. Il arrive cependant que le bureau transfère les appels téléphoniques au bureau de Regina lorsque des employés bilingues s'absentent. Les employés connaissent leurs obligations linguistiques. Ils en ont été informés au moment de l'embauche et, à plusieurs reprises par la suite, au cours des réunions. Ils ont aussi reçu des directives écrites à ce sujet. L'enquêteur a noté que le bureau dégageait une ambiance conviviale à la prestation des services dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, le bureau entretient des contacts soutenus et réguliers avec la communauté d'expression française. Il connaît ses besoins et la garde informée de ses services.

RECOMMANDATION

Le Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le service au téléphone fourni en français est de la même qualité que celui fourni en anglais.

Réponse du Ministère

Le Ministère est heureux de constater que les observations sont dans l'ensemble positives. Cependant, il est incapable d'expliquer pourquoi la réceptionniste-téléphoniste s'est servie de l'anglais lorsque le vérificateur a appelé. Tous les appels à ce numéro sont acheminés automatiquement à Regina et les appelants sont d'abord priés d'appuyer sur le « 1 » pour le service en anglais ou sur le « 2 » pour le service en français. Cela fait en sorte que le reste de la communication se déroule dans la langue choisie par l'appelant.

Comme le fait remarquer le rapport, le bureau compte assez d'employés bilingues pour répondre aux appels en français ainsi qu'en anglais et la qualité linguistique du service est bonne. Cependant, le seul agent de service unilingue de cette région, qui ne prend les appels que lorsque l'appelant a choisi l'anglais, signale qu'une fois un appelant d'expression française a choisi l'anglais à deux reprises. Le bureau présume que ce fut par inadvertance, mais il n'a aucun moyen de l'éviter. Le Ministère estime avoir pris toutes les mesures possibles pour offrir et dispenser le service dans la langue choisie par chaque appelant.

Commentaires du Commissaire

Suite à la réponse du Ministère, notre enquêteur a téléphoné de nouveau au (204) 983-4020 et, cette fois, l'accueil a été bilingue et il a été servi en français.

Diversification de l'économie de l'Ouest

(88523/88523A)

240, avenue Graham
Pièce 712
C.P. 777
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2L4
1-800-561-5394
(204) 983-4472

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français à ce bureau lors de l'étude en 1994. L'enquête de 1996 démontre que le bureau n'est pas en mesure de fournir le service en français.

Les éléments matériels relatifs à la prestation de services dans les deux langues sont en place. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont bilingues. La documentation mise à la disposition du public est dans les deux langues officielles. Le bureau n'affiche pas le pictogramme du CT mais il utilise un autre moyen visuel pour indiquer au public qu'il offre des services en français et en anglais.

Pour l'examen du service en français au téléphone, nous avons logé trois appels au (204) 983-4472, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local et sur la liste du CT. Notre enquêteur a été accueilli dans les deux langues, deux fois sur trois. On a tenté à deux reprises de le diriger vers un agent bilingue mais sans succès. On lui a même suggéré de rappeler le lendemain ou de tenter de rejoindre l'agent bilingue directement en lui fournissant un autre numéro de téléphone. L'enquêteur a également tenté d'obtenir le service en français en composant le 1-800-561-5394. Ce numéro est inscrit sur la liste du CT, dans l'Annuaire des services en français au Manitoba et dans le bottin téléphonique local. L'accueil était bilingue lors des deux appels; on a offert de prendre le message, mais il n'était pas possible d'obtenir le service en français, l'agent bilingue n'étant pas disponible.

Lors de la visite du bureau, l'enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles mais il ne put obtenir de service en français, le personnel bilingue étant absent. Les entrevues menées auprès du personnel et de la direction indiquent que les employés sont au courant des obligations linguistiques du bureau. Une directive écrite a été diffusée en 1996 et la question a également été abordée en réunion. Le bureau compte deux employés bilingues sur quatre à la réception mais un seul agent bilingue sur 14 pour la prestation des programmes. Nos tests de service tant au téléphone qu'en personne nous amènent à conclure que le bureau n'a pas les effectifs bilingues nécessaires pour fournir un service de qualité satisfaisante en français.

Le bureau entretient des communications régulières avec des représentants de la communauté d'expression française. Il tente également d'établir des partenariats avec des groupes voués au développement économique, pour améliorer les services à la clientèle de langue française du

Manitoba. Ainsi, le Ministère nous informe qu'il essaie de négocier des ententes de services avec le Centre d'entreprise des femmes et le Centre de services aux entreprises du Canada pour mettre en place un mécanisme permettant d'offrir un service en français équivalent à celui offert en anglais par ces organismes. Enfin, le bureau nous indique qu'il entend mettre en place un système de soutien par lequel on fera appel aux employés bilingues occupant des postes non-désignés bilingues pour mieux servir la clientèle de langue française.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc au ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du Conseil du Trésor est installé bien en vue pour informer le public que le bureau offre des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public, au téléphone et en personne, dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère a examiné les trois recommandations et nous fait part des commentaires suivants :

- Le pictogramme du CT a été commandé et sera installé dès qu'il sera reçu.
- L'on a rappelé aux employés de la réception de répondre au téléphone dans les deux langues officielles. Les réceptionnistes à temps plein ou leurs remplaçant(e)s sont bilingues.
- Les responsables de la région du Manitoba sont conscients du fait que du personnel bilingue doit être à tout moment disponible pour répondre aux demandes reçues dans les deux langues officielles. Des activités de dotation sont actuellement en cours pour recruter des agents du service à la clientèle bilingues additionnels. Ces activités devraient être complétées au cours des trois prochains mois.
- Les responsables de la région du Manitoba connaissent leurs responsabilités à l'égard de la LLO et ils regrettent que le suivi de l'étude ait donné des résultats négatifs. Ils ne veulent pas se servir de cela comme excuse, mais plusieurs employés du Ministère ont été réaffectés temporairement à d'autres tâches pour offrir leur appui au Bureau de rétablissement des entreprises, créé récemment pour aider les entreprises locales à se rétablir des inondations de 1997 au Manitoba.

- ❖ Le sous-ministre a réitéré à tous les employés du Ministère leurs obligations à l'égard de la LLO.

Commentaires du Commissaire

Le CLO aimerait qu'on l'informe, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, du résultat des actions en dotation entreprises par le Ministère à ce bureau.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

1. Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

2. Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du CT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

3. Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

4. Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

5. Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

6. Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

7. Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

8. Que le CT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

9. Que le CT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.

10. Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Annexe B

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de services, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues au Manitoba.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- les services d'un bureau de poste
- les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt)
- les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le CT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).